

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°19.049/2017

"Castillo con BCI"

(Paula)

CONCEPCIÓN,

Sr.: **SEBASTIAN CHAVEZ QUEZADA** por la parte querellada y demandada civil BCI  
Dirección: Diagonal Pedro Aguirre Cerda N°1075, primer piso, oficina 1,  
Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°19.049/2017-P que se  
sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia de excepción de incompetencia  
absoluta la que se acompaña, y que rola a fojas 141 y siguientes.



SECRETARIA (T)

Concepción 22/04/2019

12:45



**CONCEPCIÓN**, 27 de marzo de 2019

**VISTOS:**

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, de fecha 10 de diciembre de 2017, a nombre de Sandra Mireya Castillo Henríquez.

Que, a fojas 2 y siguientes, Sandra Mireya Castillo Henríquez, trabajadora independiente, con domicilio en calle Ejército nro. 672, Edificio A, departamento 41, Concepción, en lo principal y primer otrosí de su escrito, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BCI Seguros Generales S.A., representada legalmente por la jefa de local Jeannette Sheward Muñoz o por quien le reemplace en el cargo, ambas con domicilio en calle Chacabuco nro. 485, oficina 102, Concepción, por los fundamentos de hecho y de derecho que indica; En el segundo otrosí, patrocinio y poder.

Que, a fojas 15, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 17, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder a María Fernanda Novoa Carrasco.

Que, a fojas 19 y siguiente, rola copia de nombramiento de receptores judiciales por la Iltma. Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 21, María Fernanda Novoa Carrasco, por la parte querellada y demandada civil, solicita habilitación de receptores.

Que, a fojas 22, se designan como receptores Ad-Hoc a las funcionarias de la Corporación de Asistencia Judicial, Región del Bío-Bío Guillermina Arriagada Fabres y a Viviana Henríquez Espinoza.

Que, a fojas 25, María Fernanda Novoa Carrasco, por la parte querellada y demandada civil, acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 27 y siguiente, rola mandato judicial otorgado por escritura pública en notaria de Santiago de doña Nancy de la Fuente Hernández, de fecha 13 de julio de 2017, en virtud de la cual BCI Seguros Generales S.A. confiere mandato judicial amplio a Neva Benavides Hernández y otros.

Que, a fojas 29, Felipe de la Fuente Villagrán, en representación de BCI Seguros Generales S.A., en lo principal de su escrito, hace presente patrocinio y poder; y en el otrosí acredita personería.

Que, a fojas 30 y siguientes, rola Póliza de Seguro para Vehículos Motorizados nro. 8077482-6, que corresponde al contrato de seguro que vincula a las partes.

Que, a fojas 45 y siguientes, rola copia de las Condiciones Generales de la Póliza depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código POL 120160071.

Que, a fojas 52 y siguientes, Sebastián Chávez Quezada, en lo principal de su escrito, opone excepción de incompetencia absoluta del tribunal; en el primer otrosí, suspensión de la audiencia; en el segundo otrosí, acompaña documentos.

Que, a fojas 60 y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se suspende para efectos de resolver excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal.

Que, a fojas 61, María Fernanda Novoa Carrasco, por la parte querellante y demandante civil, evacua traslado.

Que, a fojas 68, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder, en Camilo Eleazar Castro Rebolledo.





Que, a fojas 70 y siguiente, se resuelve excepción de incompetencia absoluta del tribunal, interpuesta en lo principal del escrito de fojas 52 por la querellada y demandada civil, no dándose lugar a ella.

Que, a fojas 73 y siguientes, rola formulario único de derivación CAJ Sernac del reclamante Sandra Castillo Henríquez, nro. de reclamo R2017H1549895 de fecha 15 de junio de 2017.

Que, a fojas 78, rola certificado emitido por el médico traumatólogo y ortopedista Felipe Nilo, RUT 14.329.826-4 de fecha 24 de julio de 2017.

Que, a fojas 79 y siguientes, rola set de 8 fotografías, relativas a los hechos denunciados.

Que, a fojas 84 y siguientes, rola orden de reparación de BCI Seguros del automóvil modelo Toyota Yaris 2010, PPU CSZB-82 de propiedad de Sandra Mireya Castillo.

Que, a fojas 87, rola estado de cuenta tarjeta de crédito de Sandra Castillo Henríquez.

Que, a fojas 88 y siguientes, rola resumen seguro BCI auto increíble 2, deducible 3, propuesta nro. 5058833.

Que, a fojas 102 y siguientes, rola resumen póliza de vehículos motorizados seguro BCI auto increíble deducible UF3, propuesta nro. 5058833.

Que, a fojas 104 y siguiente, rola declaración jurada simple de Castillo Henríquez Sandra Mireya.

Que, a fojas 106 y siguiente, rola orden de ingreso nro. 019349 de fecha 20 de junio de 2017 de Empresas y Servicios Automotrices Ltda.

Que, a fojas 108, rola certificado de remolque de fecha 20 de junio de 2017, de Auxilia Club Asistencia S.A.

Que, a fojas 109, rola certificado de inscripción y anotaciones vigentes, respecto del vehículo PPU CSZB-82-1.

Que, a fojas 110 y siguientes, rola orden de reparación de fecha 19 de mayo de 2017.

Que, a fojas 116, rola recibo de conformidad debidamente firmado por la asegurada de fecha 06 de octubre de 2017.

Que, a fojas 117 y siguientes, Sebastián Chávez Quezada, por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, contesta querella infraccional, en el primer otrosí, contesta demandas civiles, y en el segundo otrosí, acompaña documentos.

Que, a fojas 124 y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 127 y siguiente, Sebastián Chávez Quezada, por la parte querellada y demandada civil, objeta los documentos que indica en su presentación.

Que, a fojas 130, Camilo Castro Rebolledo, por la parte querellante y demandante civil, acompaña pliego de posiciones.

Que, a fojas 132, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder a la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Pamela Valle Henríquez.

Que, a fojas 137, rola acta de audiencia de absolución de posiciones de la absolvente Jeannette Sheward Muñoz.

Se trajeron los autos para fallo.


**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

**1.-** Que, Sandra Mireya Castillo Henríquez, trabajadora independiente, domiciliada en calle Ejército nro. 672, Edificio A, departamento 41, Concepción, en lo principal de su escrito de fojas 2 y siguientes, interpone querella infraccional en contra de BCI Seguros Generales S.A., representada legalmente por la jefa de local doña Jeannette Sheward Muñoz, o por quien le reemplace en el cargo, ambas




domiciliadas en calle Chacabuco nro. 485, oficina 102, Concepción, la que funda en que, con fecha 03 de mayo de 2017, a las 08:10 horas, conducía el vehículo de su propiedad, marca Toyota, modelo Yaris, año 2011, PPU CSZB-82, por calle General Novoa, rumbo a la Universidad del Bío bío, cuando a la altura del callejón Puchacay fue impactada por un vehículo marca Hyundai, el cual atravesó la calle General Novoa repentinamente y sin respetar el derecho preferencial de los vehículos que circulaban por ella, lo cual no le dio tiempo para frenar. Tras chocar su automóvil, el vehículo marca Hyundai se dio a la fuga. Que los daños en su vehículo dieron como resultado el quiebre del parachoque delantero, capó hundido, parabrisas delantero dañado, quiebre en el depósito de agua del parabrisas y daños en la puerta delantera izquierda. Que, luego del siniestro, llamó a Carabineros y les relató lo ocurrido, acto segundo llamó a la compañía de seguros BCI, quienes lo derivaron al taller ESA Limitada (Empresa de Servicios Automotrices), ubicado en calle Bulnes nro. 1079, Concepción, tuvo que conducir el vehículo dañado hasta dicho lugar pero cuando llegó se negaron a recibir su automóvil indicándole que el taller estaba lleno y que el liquidador debía autorizar la reparación y que eso demoraría, por lo que condujo el vehículo hasta su domicilio. Que, el día 19 de junio de 2017 aún no había recibido respuesta por parte de la liquidadora, ni se había recibido orden de reparación en Taller ESA, pese a que de acuerdo a los términos de la póliza la liquidación debía verificarse dentro de los 45 días corridos siguientes al denuncia. Que, el vehículo estuvo en su domicilio 58 días, hasta el 30 de junio de 2017, fecha en la cual fue retirado aproximadamente a las 16:30, con dirección al taller ESA Limitada. Que, posteriormente acudió al taller y los trabajadores del establecimiento le señalaron que todos los repuestos estaban comprados, todo dispuesto a dar inicio a la reparación y que la llamarían en cuanto






ésta estuviese terminada. Que, el 07 de julio de 2017 fue a revisar el estado de su vehículo, y constató al abrir el capot, que las piezas no habían sido pintadas, que faltaban componentes que reponer, que el parachoque no encajaba simétricamente en uno de sus costados y que el capot no cerraba correctamente y quedaba levantado. Por lo que, al manifestar su disconformidad, le señalaron que trabajarían en el problema, que estaban a la espera de los repuestos faltantes (pese a que en un principio le indicaron que tenían todos los repuestos en el taller) y que volviera en unas semanas más. Que, con fecha 21 de julio de 2017 acudió nuevamente al taller, señalándole en dicho lugar que los repuestos aún no habían llegado y constatando que su vehículo seguía en el mismo estado deficiente respecto a las demás reparaciones efectuadas. Lo cual generó una situación crítica para ella, en atención a que se encuentra pensionada por invalidez y utilizando una prótesis en la cadera por lo que contar con el automóvil era necesario y caminar durante un tiempo prolongado le resulta muy doloroso. Que, pese a los hechos referidos, durante todo el tiempo de reparación siguió pagando diligente e ininterrumpidamente la prima del seguro. Con fecha 06 de octubre de 2017 acude nuevamente al taller ESA para retirar su vehículo, sin embargo, al llegar al establecimiento constató que no funcionaban las luces del señalizador derecho e izquierdo y las luces de emergencia, por lo que derivaron el automóvil al establecimiento Taller New Mobile Sound ubicado en calle Maipú 1245, Concepción, señalándole que lo retirara el 09 de octubre de 2017. Que con fecha 09 de octubre de 2017, retiró el vehículo conforme a lo convenido, sin embargo, tras conducirlo constató que faltaba el plástico de la pisadera del asiento trasero izquierdo y que el automóvil se sentía "aflojado" como si los repuestos instalados no hubiesen sido ajustados de la forma correcta, por lo que volvió



nuevamente a Taller ESA para indicar el desperfecto, ante lo cual un funcionario fotografió el lugar de la pieza faltante, indicándole que ella a había perdido fuera del taller, respuesta que le pareció carente de toda lógica, en atención a que si un vehículo permanece cinco meses en reparación, lo esperable como condición mínima de calidad del servicio, es que éste sea entregado en un estado que impida que vaya perdiendo piezas a través del uso común del bien, y que estos repuestos sean instalados de una manera que asegure el correcto funcionamiento del automóvil, por lo demás, es posible incluso que dicha pieza haya sido removida durante el tiempo de reparación en el taller y que no fue repuesta al momento de hacerle la entrega del vehículo. Que, atendido el hecho de que claramente no obtendría en el taller ESA una solución a los numerosos problemas acaecidos desde la fecha en la que el vehículo ingresó a reparación, se comunicó nuevamente con BCI Seguros Generales S.A., con miras a obtener finalmente una respuesta satisfactoria a la lamentable situación en la que se encontraba y habló con una ejecutiva, la cual le pidió algunos datos y señaló que se comunicaría con ella, lo cual nunca ocurrió. Que, a la fecha los desperfectos del vehículo continúan, lo cual le parece inaceptable, atendido el tiempo que ha tenido que esperar para que BCI Seguros Generales S.A., simplemente cumpla con las obligaciones que emanan de la póliza de seguros que ella misma emite. Hechos que vulneran los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496, solicitando en definitiva: a) Declarar que la querellada ha cometido infracción a la Ley nro. 19.496, b) Condenarle al máximo de las multas que contempla la Ley para las diversas infracciones objeto de esta querella, además de aquellas que S.Sa considere cometidas según el mérito del proceso, c) Todo lo anterior con expresa condenación en costas.



**2.-** Que, fundada en los mismos hechos expuestos y el derecho ya referido, los que dan por reproducidos íntegramente por razones de economía procesal, en el primer otrosí de su escrito de fojas 2 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de en contra de BCI Seguros Generales S.A., ya individualizada, fundada en que, atendido a lo prescrito por el artículo 3 letra e) y 50 inciso segundo de la misma ley, el actuar de la demandada le ha causado un significativo daño moral. En efecto la situación originada por las infracciones e incumplimientos de la querellada y demandada se ha traducido en malestares y pesares psicológicos, ocasionados por la angustia e incertidumbre que le ha generado la demora inicial en la obtención de respuestas efectivas por parte de aquélla, además, siente que tras el siniestro ha debido asumir cargas que no le corresponden y que se han generado malestares físicos y psicológicos de diversa índole, como por ejemplo tener que trasladar el vehículo personalmente al taller ESA tras el accidente, pese a su condición de invalidez y los diversos dolores que sentía tras el choque, solo para obtener como respuesta al llegar que "el taller estaba lleno". Además, es del caso reiterar que su vehículo constituye un elemento esencial de movilización, en atención a su situación de invalidez y dificultosas condiciones de movilidad, por lo que el hecho de que el vehículo le haya sido entregado tras cinco meses desde la fecha del siniestro, da cuenta de que sufrió, junto a los evidentes menoscabos físicos, un atentado contra su autonomía, que le impidió todo ese tiempo llevar una vida normal. Además de invertir tiempo en reclamar ante la proveedora, ante el Taller ESA, ante el Sernac y en acudir a solicitar asesoría jurídica a CAJ Bío Bío. Todo esto le ha impedido realizar de manera normal diversas actividades cotidianas y le ha dificultado cumplir con obligaciones propias de la vida moderna en sociedad,



mermando su tiempo, como el de compartir de manera normal con su familia. Estimando los perjuicios morales en \$2.000.000.- solicitando en definitiva, se declare: a) Que, la demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; b) Que, se le condena a pagar por concepto de indemnización por daño moral, la suma de \$2.000.000; c) Que, en subsidio, se le condena a pagar las sumas mayores o menores que S.sa determine conforme al mérito del proceso; d) Que, las sumas que se ordenen pagar sean objeto de los reajustes e intereses legales que correspondan; y e) Todo lo anterior con expresa condenación en costas.

**3.-** Que, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, como consta en acta rolante a fojas 60 la que se suspendió atendido que el abogado de la parte demandada y querellada interpone excepciones de incompetencia absoluta, la que es resuelta a fojas 70. A fojas 124 y siguientes, con la asistencia de ambas partes se realiza la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba. El abogado Sebastián Chávez Quezada, en representación de la parte querellada y demandada civil BCI Seguros Generales S.A., contesta dichas acciones mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante de la presente audiencia y acompañada en autos de fojas 117 a 123, solicitando el rechazo de la querella y demanda civil en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Señala en su escrito, que los hechos relatados por la querellante no son efectivos. La orden de reparación se emitió con fecha 19 de mayo de 2017, BCI Seguros acogió el siniestro y el vehículo fue ingresado para su reparación al Taller Mecánico ESA Limitada. Éste es quien no agendó el ingreso del vehículo hasta contar con todos los repuestos para la reparación. El fundamento último de la querella infraccional es la disconformidad de la asegurada con el tiempo de reparación de su vehículo por parte del Taller Esa Ltda., tiempo que si



bien, no cumple los estándares de la asegurada, cumple con los tiempos de reparación razonables para los daños presentes en el vehículo, y además se encuentra totalmente justificado, en razón de que durante la reparación el Taller tuvo que encargar nuevos repuestos, sin perjuicio de las reiteradas solicitudes de la asegurada para que se revisaran las reparaciones efectuadas. Aclara, que mediante la presente querella, la actora imputa a BCI Seguros, infracciones a la Ley N° 19.496 por hechos de un tercero, a saber el Taller Mecánico, y que por lo demás no se trata de hechos infraccionales, ni negligentes. La actora indica que como consecuencia de la demora presentó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y que luego de la correspondiente instancia de mediación, se le informó que el tiempo de la reparación se debió a la necesidad de contar con repuestos originales que aseguren el estándar de calidad de la misma (no se presentó documento alguno que acredite lo anterior). Agrega, que no existe obligación alguna en la póliza que se refiera a los tiempos de reparación, los que son gestionados por el taller mecánico. En este caso el tiempo de reparación, se debió precisamente a que la Sra. Castillo una vez terminada la reparación, exigió que se reemplazaran los repuestos utilizados en la reparación por repuestos originales, en circunstancias que conforme a la póliza y orden de reparación no deben ser originales. La demora que la Sra. Castillo imputa a su representada, se debe precisamente a su propia insistencia respecto del cambio de los repuestos. No hay en este caso negligencia alguna de parte de su representada ni del taller que reparó el vehículo. Finalmente, la propia denunciante reconoce que recibió reparado el vehículo el día 06 de octubre de 2017, sin embargo y sin mayores fundamentos la demanda de daño moral que ni siquiera fundamenta pues tendría por objeto indemnizarle supuestas molestias, lo que evidentemente no configura un daño moral.





Imputando a su representada una serie de infracciones a la Ley 19.496, en circunstancias que BCI Seguros ha cumplido diligentemente con todas las obligaciones emanadas de la póliza, las que a mayor abundamiento se agotan al momento de acoger el siniestro y autorizar la reparación del vehículo. El vehículo fue reparado y recibido por la asegurada, lo cual consta en el recibo de conformidad firmado por la Sra. Castillo con fecha 06 de octubre de 2017. Agrega que la querellante pretende obtener un beneficio adicional, que no está relacionado con el derecho a reparación consagrado en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, que se opone a lo dispuesto por el artículo 550 del Código de Comercio, que imperativamente dispone que el seguro no puede ser causa de enriquecimiento para el asegurado. En cuanto a los hechos sostenidos por la denunciante, aclara lo siguiente: Con fecha 31 de octubre de 2016, BCI Seguros Generales S.A., emitió póliza nro. 8077482-6, que bajo las condiciones generales depositadas en el registro especial que al efecto lleva la Comisión para el Mercado Financiero, según código POL 120160071 y las particulares que se convinieron, se ampararon entre otros, los riesgos de daños materiales a los que se exponía el asegurado, en relación con el automóvil marca Toyota, modelo Yaris, año 2011, PPU CSZB-82, el cual fue individualizado en dicho condicionado. En calidad de contratante, asegurado y beneficiario de la póliza en que incide el presente juicio, doña Sandra Castillo Henríquez, quien contrató un seguro de daños para vehículos motorizados con vigencia por el período que iba desde las 12:00 horas del día 31 de octubre de 2016, hasta las 12:00 horas del día 31 de octubre de 2017. Encontrándose vigente la póliza de seguros, con fecha 05 de mayo de 2017, el automóvil materia asegurada, se vio envuelto en un accidente de tránsito que le ocasionó daños materiales, siendo denunciados estos hechos a la compañía aseguradora, quien, en

cumplimiento de las normas legales y reglamentarias de rigor, que establecen el procedimiento de liquidación de siniestros de seguros acogió el siniestro, es decir, indemnizar los daños. Consecuentemente se designó un taller para la reparación, lo cual fue comunicado al asegurado. En este caso se designó el Taller Esa Limitada, prestador del servicio de reparación. BCI Seguros, cumplió con su obligación contenida en la póliza al momento de solicitar la reparación al taller mecánico. El taller entregó a la Sra. Castillo el vehículo el día 06 de octubre de 2017, quien lo recibió a su entera conformidad, luego de haber realizado una serie de observaciones durante el proceso de reparación, lo que retardó la entrega del mismo. Señala que no ha existido contravención alguna a la Ley del Consumidor, alega: 1.- La prescripción extintiva de la responsabilidad contravencional imputada a BCI Seguros, al tenor del artículo 26 de la citada ley, que declara prescrita aquella responsabilidad al cabo de seis meses desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. En la especie, considerando que la fecha de emisión de dicha orden es el 19 de mayo de 2017, la acción contravencional prescribió con fecha 19 de noviembre de 2017, en circunstancias que la demanda les fue notificada el día 10 de abril de 2018. Si los hechos supuestamente infraccionales se cometieron durante la reparación del vehículo por parte del taller, la acción se encuentra igualmente prescrita, pues la sra. Castillo recibió conforme su vehículo el día 06 de octubre de 2017. En subsidio de lo anterior alega: 2.- Falta de legitimación pasiva de BCI Seguros, atendido a que se ha interpuesto una denuncia y demanda en contra de BCI Seguros Generales S.A., en circunstancias que el conflicto dice relación con discrepancias respecto del servicio que se le prestó en el Taller Mecánico Esa Ltda., tercero independiente de BCI Seguros, que presta servicios mecánicos, que su representada se encuentra vetada de prestar en razón







de su giro exclusivo, razón por la cual, la reparación se encarga a talleres mecánicos autorizados, que son los que en definitiva prestan el servicio de reparación. Alega, además, que su representada ha dado cumplimiento a la normativa legal y contractual aplicable al caso de autos, actuando con diligencia, no existiendo ninguna vulneración a la normativa de protección al consumidor y la falta de mérito de la denuncia, inexistencia de infracciones a la normativa de protección al consumidor relacionado con seguros. Solicitando, en definitiva, tener por contestada la denuncia infraccional de autos, rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas, y se declare ésta como temeraria ya que ha sido interpuesta sin fundamento plausible.

De lo expuesto precedentemente por las partes en sus alegaciones y defensas y de los documentos que rolan en el proceso, queda de manifiesto que efectivamente existió una dilación entre que se dio la orden de ingreso al taller del auto de la demandante y querellante y que se entregó el vehículo a la misma y ésta recibió conforme.

### **EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN**

La parte querellada alega que de conformidad al artículo 26 de la Ley N° 19946, se ha cumplido con creces el plazo de 6 meses de prescripción establecido en la referida norma legal.

Señala que si se funda la querella en hechos que ocurrieron durante la reparación del vehículo por parte del taller, la acción se encuentra prescrita, pues la sra. Castillo recibió conforme su vehículo el día 06 de octubre de 2017, por lo que señala que toda responsabilidad de la demandada se encuentra prescrita.

De acuerdo a los antecedentes que constan en el proceso, el hecho que dio lugar al reclamo por parte de la querellante y denunciante civil fue el retardo en el arreglo del vehículo, ya que desde la fecha en que el taller



lo recepcionó (20 de junio de 2017) y la fecha en que se lo entregaron (06 de octubre de 2017) transcurrieron al menos 4 meses.

En el caso de marras la demanda fue ingresada al Tribunal con fecha 12.12.2017 y notificada con fecha 10 de abril de 2018, por lo que **no se cumplen los plazos establecidos en el artículo 26 de la Ley N° 19496**, para declarar la prescripción ni de la denuncia ni tampoco de la querella infraccional.

### **EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA:**

La parte querellada y denunciada señala que el conflicto que es la base de la denuncia y querella dice relación con discrepancias respecto del servicio que prestó el Taller ESA Ltda., tercero independiente de BCI Seguros, que presta servicios mecánicos, que no puede desarrollar ella atendido que el giro no se lo permite, por lo que se ven en la obligación en **"encargar"** la reparación a talleres mecánicos autorizados, que son los que en definitiva prestan el servicio de reparación.

En relación a este punto, debemos establecer que la naturaleza jurídica de la palabra **"encargo"** no es otro que imponer una obligación en este caso, al taller mecánico de reparar los vehículos que previamente han denunciado el siniestro a la Compañía de Seguros. Tanto es así que existe una "Orden de reparación", que rola a fojas 84 de autos, documento en que queda claro que es BCI Seguros es el solicitante al taller ESA Limitada, documento además fue allegado al proceso por ambas partes.

Por las consideraciones expuestas es que corresponde rechazar la excepción de falta de Legitimidad Pasiva.

### **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:**

La parte demandante en el primer otrosí de su escrito de fojas 7 y siguientes cuantifica la suma de daño extrapatrimonial en \$2.000.000.- por concepto de daño moral o la suma que US. estime, con reajustes e intereses, solicitando en subsidio responsabilidad extracontractual valorizándola en el mismo monto.

**En cuanto a la acción indemnizatoria**, señalada precedentemente, por daño extrapatrimonial-daño moral-, es indemnizable conforme a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la ley N° 19496, pero sin embargo en lo que atañe al caso particular, debe quien lo alega y solicita necesariamente, acreditar la concurrencia del daño causado por los medios que la ley le franquea. Que, en el caso en particular no se ha probado la efectividad de que la parte querellante y demandante civil haya sufrido un daño moral a consecuencia de los hechos en los que funda su querella, lo que conlleva a este sentenciador a desestimar la acción civil por el concepto ya señalado.

**EN CUANTO A LA QUERELLA:**

De los antecedentes que rolan en el proceso, ya señalados precedentemente, los documentos agregados al expediente y sin que las partes hayan rendido alguna otra prueba que modifique lo substancial de esta causa, apreciados los antecedentes de acuerdo a la sana crítica, es posible a este Tribunal, formarse la convicción que la querellada ha incurrido en infracción a normas de la Ley N° 19.496, atendida la dilación importante entre la orden de ingreso a taller del auto de la señora Castillo Henríquez y, la entrega y recepción conforme del auto por parte de ella, lo que lleva a este sentenciador a acoger la querella presentada en el primer otrosí del escrito de fojas 18 de autos, por vulneración al artículo 12 de la Ley antes citada. Lo anterior, dado que, si bien no se señala un plazo para proceder a la reparación del vehículo siniestrado en la póliza, no es





menos cierto que este servicio que es ofrecido y vendido por la Compañía de Seguros y contratado por la demandante para que opere en el menor tiempo posible o en un plazo prudencial, ya que el sólo siniestro es una carga para el asegurado entregar el vehículo en condiciones para su uso debe ser una obligación para la Compañía de Seguros.

Por estas consideraciones y vistos los artículos 1, 13 y 14 de la Ley Nº 15.231; artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287; artículos 1, 2, 3, 12 y demás normas pertinentes de la Ley Nº 19.496 sobre Protección al Consumidor, **SE DECLARA:**

1.- **QUE, NO HA LUGAR A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN**, interpuesta a fojas 119 de autos, por no cumplirse los presupuestos establecidos en el artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor.

2.- **QUE, NO HA LUGAR A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA**, interpuesta a fojas 119 vuelta del escrito de fecha 22 de agosto de 2018.

3.- **QUE, HA LUGAR SIN COSTAS LA QUERRELLA INFRACCIONAL**, deducida en el primer otrosí de presentación de fojas 2, condenándose a la querellada BCI SEGUROS GENERALES S.A., representada por doña Jeannette Sheward Muñoz, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 letra B de la Ley Nº 19946, al pago de una **multa de 20 UTM (veinte Unidades Tributarias Mensuales)**, o al equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, en los términos referidos anteriormente.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente con un máximo de quince jornadas.

Ofíciase a la Tesorería de la Municipalidad de Concepción.

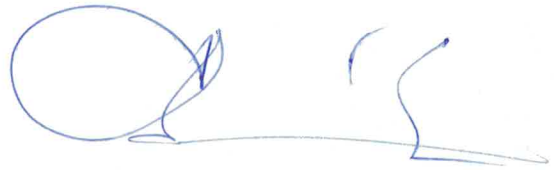
4.- **QUE, NO HA LUGAR A LA DEMANDA CIVIL DEL PRIMER OTROSÍ DEL LIBELO DE FOJAS 3 y siguientes**, sin costas, deducida por doña Sandra Mireya Castillo Henríquez en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A., por



cuanto no se encuentran acreditados los presupuestos para hacerlo  
procedente. -

Dictada por el Señor **Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción**, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular doña Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**Causa Rol N° 19049/2017**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a horizontal line and a small flourish.

Secretaria Titular  
Claudia Durán Carrasco