

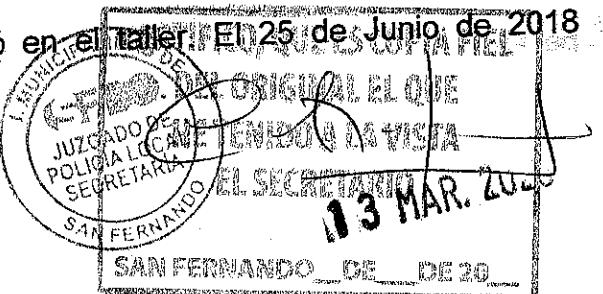
12/03/20

SENTENCIACAUSA ROL N° 7.482-18LV

San Fernando, diecisésis de Diciembre del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- A fojas 01, doña **MARUCELA DE LA PAZ CABEZAS QUIJADA**, empleada, Cédula Nacional de Identidad N° 13.347.026-3, con domicilio en La Campiña de Pedehue, casa 1, comuna de San Fernando, con fecha 26 de Junio de 2018, deduce **Querella Infraccional** en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, sociedad del giro de su denominación, Rut N° 99.037.000-1, representada legalmente por don José Manuel Camposano Larraechea, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Apoquindo N° 5550, comuna de Las Condes; y en contra de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, sociedad del giro de su denominación, Rut N° 92.909.000-4, representada legalmente por don Elías Bernabé Neculqueo Contreras, ambos con domicilio en Av. Vicuña Mackenna Oriente, N° 5951, comuna de La Florida. Refiere que, al momento de adquirir su vehículo, contrató un seguro con la compañía **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** Añade que el día 05 de Diciembre de 2017, fue chocada en la parte posterior de su vehículo, por un bus. Al siniestrar su póliza, la compañía aseguradora le indicó que debía ingresar su vehículo al taller **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, lo que se llevó a efecto el día 08 de Diciembre de 2017. El liquidador de siniestros de la compañía aseguradora realizó una valoración de los daños, la que, aunada a la que realizó el taller, por \$6.938.015, no superaba el 70% del valor total de su vehículo, por lo que se liquidaría como pérdida parcial, reparándose los daños en su totalidad. Posteriormente, el día 08 de Enero de 2018, le ofrecieron como alternativa para la liquidación de su siniestro, en primer lugar, la emisión de una orden de trabajo extendida al taller, en virtud de la importación de partes y piezas, las cuales tardarían en llegar; y la segunda, llevar a efecto un pago indemnizatorio, por \$6.938.444.- Dado que le explicaron que en el taller dejarían el vehículo en las mismas condiciones previas a la colisión, aceptó esperar por los repuestos, suscribiendo un documento que señalaba que no podía atribuir responsabilidad a la compañía por la tardanza de los mismos. Transcurrieron los meses, sin recibir noticias de su vehículo. Finalmente, el 31 de Mayo de 2018, recibió correo por parte del jefe del taller de Curifor, señalándole que su vehículo se encontraba listo para ser retirado. Acompañada de un mecánico, visitó el taller, donde constató que su vehículo tenía graves daños en su carrocería, encontrándose además **descuadrado**, motivo por el cual lo dejó en el taller. El 25 de Junio de 2018



SAN FERNANDO, DE, DE 20

hizo constar que lo retiraba con detalles. Según la querellante, los daños en su vehículo son totales, por cuanto comprometen la carrocería, superando su reparación el 70% de su valor comercial. Asegura que, a la fecha de interposición de la querella, lleva 07 meses sin su vehículo, infringiendo las querelladas los artículos 3, letra b), 12, 23 y 43, todos de la Ley Nº 19.946, solicitando se condene a estas últimas a la máxima sanción, con costas.

2.- En la misma presentación, interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., y en contra de AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A., basado en los mismos hechos narrados en la querella infraccional, solicitando de condene a las demandadas al pago de la suma de \$28.000.000.- por daño emergente y \$4.000.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas.

3.- Resolución de fojas 12, dando tramitación a querella infraccional y demanda civil; y a fojas 14, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba.

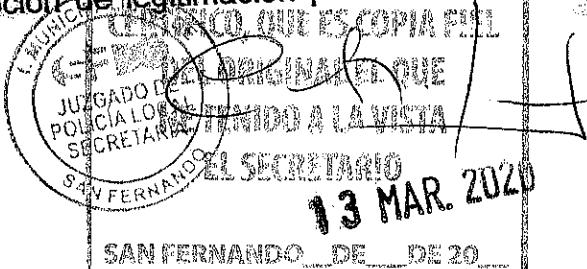
4.- A fojas 18, certificación de notificación por carta certificada a la parte querellante y demandante civil, de resolución de fojas 14.

5.- A fojas 35, notificación de querella infraccional y demanda civil por cédula, a AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.

6.- A fojas 38, se fija nuevo día y hora para audiencia de estilo.

7.- A fojas 44, Alejandro del Real Cabrera, abogado, en representación de AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A., ya individualizada, interpone en lo principal, excepción de falta de legitimación pasiva, toda vez que, conforme a lo señalado en el artículo 43 de la Ley Nº 19.496, la empresa CURIFOR S.A. no es proveedor intermediario, por cuanto le prestó servicios directamente a CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., tal como da cuenta la factura Nº 286778. En cuanto al artículo 23 de la Ley Nº 19.496, indica que su representada ha prestado un servicio a la compañía aseguradora, respecto de un bien de un tercero, sin incurrir en negligencia alguna. Al primer otrosí, interpone excepción de falta de legitimación pasiva en contra de la demanda civil, reiterando los argumentos esgrimidos en lo principal, vale decir, que solo prestó servicios a la aseguradora, sin mantener una relación comercial con la asegurada, siendo su labor accesoria al contrato de seguro suscrito entre la actora y la aseguradora. Al segundo otrosí, en subsidio de las excepciones opuestas, contesta querella infraccional, señalando que, conforme a lo señalado en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, su representada no ha actuado con negligencia, reiterando que su cliente es CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A. y no la actora. Al

_____ en subsidio de la excepción de legitimación pasiva deducida en



cometió infracción alguna a la Ley N° 19.946.-

8.- A fojas 49, resolución que confiere traslado a las excepciones deducidas en lo principal y al primer otrosí.

9.- A fojas 65, notificación de querella y demanda civil a representante legal de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**

10.- A fojas 71, **Carlos Soto Rebolledo**, abogado, en representación de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, ya individualizada, se hace parte en la causa, delegando poder a don Aldo Rodenas Ortiz.

11.- A fojas 93, don **Carlos Soto Rebolledo**, abogado, en representación de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, ya individualizada, contesta querella infraccional, señalando que en la póliza contratada se estableció una cláusula de pérdida total, no obstante, se considera pérdida total cuando el costo de reparación de los daños o reposición de las piezas del vehículo supere el 70% de su valor, lo que no acontece en la especie. Y en cuanto a la demora en la reparación, ésta no es imputable a su representada. Al otrosí de la misma presentación, contesta demanda civil, advirtiendo que no existe un hecho culposo imputable a su mandante. En relación al daño emergente, por \$28.000.000.-, tal pretensión no se ajustaría al efectivo daño en el vehículo de la actora; y en relación al daño moral, sostiene que éste debe ser acreditado por quien lo alega.

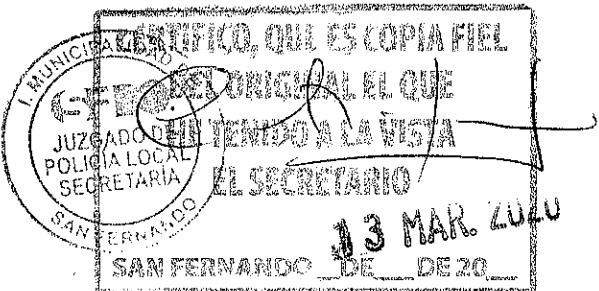
12.- De fojas 103 a fojas 254, documentos acompañados en audiencia de estilo, realizada con la comparecencia del abogado, don Roberto Torres, en representación de la querellante y demandante civil, **MARUCELA DE LA PAZ CABEZAS QUIJADA**; y del habilitado en derecho, Javier Navarro Rozas, en representación de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, en rebeldía de la querellada y demandada civil **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** La parte querellada y demandada civil viene en contestar la querella y demanda civil por escrito, según consta a fojas 93. El tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. Se recibe la causa a prueba. Ambas partes rinden prueba documental. Ninguna de las partes rinda prueba testimonial. La parte querellada y demandada civil formula petición, la cual es rechazada por el Tribunal.

13.- A fojas 260, se ordena notificar resolución de fojas 49 con esta fecha.

14.- A fojas 264, la parte querellante y demandante civil evacúa el traslado conferido a fojas 49.

15.- A fojas 270, se deja la resolución de las excepciones opuestas en lo principal y al primer otrosí de fojas 44 para la definitiva.

16.- A fojas 274, quedan los autos para fallo.



CONSIDERANDO

1.- EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA.

PRIMERO: Que a fojas 44, Alejandro del Real Cabrera, abogado, en representación de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, interpone en lo principal, excepción de falta de legitimación pasiva, toda vez que, conforme a lo señalado en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** no ostenta la calidad de proveedor intermediario, por cuanto le prestó servicios directamente a **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, tal y como da cuenta la factura N° 286778. En cuanto al artículo 23 de la Ley N° 19.496, indica que su representada ha prestado un servicio a la compañía aseguradora respecto de un bien de un tercero, sin incurrir en negligencia alguna. Al primer otrosí, interpone excepción de falta de legitimación pasiva en contra de la demanda civil, reiterando los argumentos esgrimidos en lo principal, vale decir, que solo prestó servicios a la aseguradora, sin mantener una relación comercial con la asegurada, siendo su labor accesoria al contrato de seguro suscrito entre la actora y la aseguradora.

SEGUNDO: Que en cuanto a las dos excepciones de falta de legitimación pasiva; no resulta discutido por las partes que **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** fue contratada por la aseguradora **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, tal y como consta en la Orden de Trabajo Definitiva rolante a fojas 173, en donde se constata la liquidación de los daños del vehículo siniestrado y la designación del taller mencionado.

Que todavía, es preciso puntualizar que el artículo 43 de la Ley N° 19.496 sanciona al proveedor intermediario, indicando la querellada no ostentar tal calidad. No obstante, **igualmente actúa prestando un servicio a la querellante a través de la reparación de su vehículo**, resultando verificada la relación de consumo y, por tanto, la responsabilidad de la querellada respecto a la actora; conclusión que resulta refrendada mediante el correo electrónico acompañado a



que, para iniciar el proceso de liquidación, deberá: "1.- Llamar al encargado del taller asignado, Juan Carlos Rojas, al teléfono +567523840000, a fin de coordinar el ingreso de tu vehículo. 2.- Llevar tu vehículo al taller **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, ubicado en LONGITUDINAL SUR, KM. 186,5 ROMERAL, CURICÓ, dentro de los próximos 10 días, contados desde el recibo de este mail. 3.- Proporcionar una copia de este mail en la recepción del taller y dejar en el interior del vehículo la fotocopia del padrón, constancia policial y licencia de conducir. Si tu siniestro cuenta con deducible, éste deberá ser cancelado directamente en el taller al momento de retirar tu vehículo"; y por el correo electrónico de fecha 31 de Mayo de 2018, enviado por Mario Flores Astudillo, Jefe Servicio Desabolladura y Pintura CURIFOR S.A., rolante a fojas 193, informando a la consumidora que el vehículo se encontraba en condiciones de ser retirado. Tales documentos dan cuenta de la prestación de servicios directa de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** a la consumidora, por cuanto esta última debió coordinar con el encargado del taller el ingreso y la reparación de su vehículo, y dado que no existe norma jurídica en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que exima a **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** de responsabilidad infraccional, se estima al taller como proveedor en la prestación de un servicio y a la querellante como consumidora, correspondiendo rechazar las excepción de falta de legitimación pasiva deducida en lo principal y de falta de legitimidad pasiva interpuesta al primer otrosí de fojas 44, sin costas.

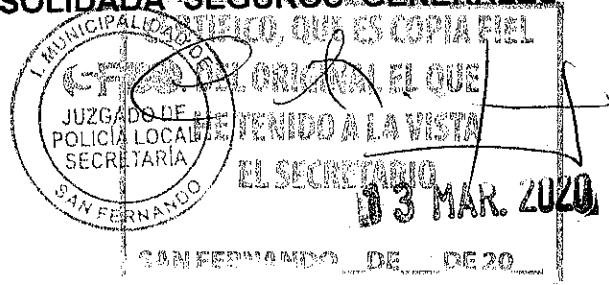
2.- EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL:

TERCERO: Que fojas 01, doña **MARUCELÁ DE LA PAZ CABEZAS QUIJADA**, deduce Querella Infraccional en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** y en contra de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** Refiere que, al momento de adquirir su vehículo, contrató un seguro con la compañía **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** Añade que



ingresar su vehículo al taller **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, lo que se llevó a efecto el día 08 de Diciembre de 2017. El liquidador de siniestros de la compañía aseguradora realizó una valoración de los daños, la que, aunada a la que realizó el taller, por \$6.938.015, no superaba el 70% del valor total de su vehículo, por lo que se liquidaría como pérdida parcial, reparándose los daños en su totalidad. Posteriormente, el día 08 de Enero de 2018, le ofrecieron como alternativa para la liquidación de su siniestro, en primer lugar, la emisión de una orden de trabajo extendida al taller, en virtud de la importación de partes y piezas, las cuales tardarían en llegar; y la segunda, llevar a efecto un pago indemnizatorio, por \$6.938.444.- Dado que le explicaron que en el taller dejarían el vehículo en las mismas condiciones previas a la colisión, aceptó esperar por los repuestos, suscribiendo un documento que señalaba que no podía atribuir responsabilidad a la compañía por la tardanza de los mismos. Transcurrieron los meses, sin recibir noticias de su vehículo. Finalmente, el 31 de Mayo de 2018, recibió correo por parte del jefe del taller de Curifor, señalándole que su vehículo se encontraba listo para ser retirado. Acompañada de un mecánico, visitó el taller, donde constató que su vehículo tenía graves daños en su carrocería, encontrándose además descuadrado, motivo por el cual lo dejó en el taller. El 25 de Junio de 2018 concurrió a retirar su vehículo y en el documento que indicaba: "recibo a mi entera satisfacción la reparación efectuada a mi vehículo, incluyendo objetos de valor", hizo constar que lo retiraba con detalles. Según la querellante, los daños en su vehículo son totales, por cuanto comprometen la carrocería, superando su reparación el 70% de su valor comercial. Asegura que, a la fecha de interposición de la querella, lleva 07 meses sin su vehículo, infringiendo las querelladas los artículos 3, letra b), 12, 23 y 43, todos de la Ley N° 19.946, solicitando se condene a estas últimas a la máxima sanción, con costas.

En la misma presentación, interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES



281

demandadas al pago de la suma de \$28.000.000.- por daño emergente y
\$4.000.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas.

CUARTO: Que al segundo otrosí de fojas 44, en subsidio de las excepciones opuestas, don Alejandro del Real Cabrera, abogado, en representación de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** contesta querella infraccional deducida, señalando que, conforme a lo señalado en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** no ha actuado con negligencia, reiterando que la cliente de su representada es **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** y no la actora. Al tercer otrosí, viene en contestar demanda civil, remitiéndose a lo expuesto en los considerandos anteriores y señalando que su representada no cometió infracción alguna a la Ley Nº 19.946.-

QUINTO: Que a fojas 93, CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., contesta querella infraccional, señalando que en la póliza contratada se estableció una cláusula de pérdida total, no obstante, se considera pérdida total cuando el costo de reparación de los daños o reposición de las piezas del vehículo supere el 70% de su valor, lo que no aconteció en la especie. Que en cuanto a la demora en la reparación, ésta no le es imputable. Al otrosí de la misma presentación, contesta demanda civil, advirtiendo que no existe un hecho culposo que pueda imputársele. En relación al daño emergente, por \$28.000.000.-, tal pretensión no se ajustaría al efectivo daño en el vehículo de la consumidora; y en relación al daño moral, sostiene que éste debe ser acreditado por quien lo alega.

SEXTO: Que, en cuanto a la aplicación de la Ley N° 19.496, del examen de los instrumentos aparejados en autos, en especial, la Póliza De Seguro Automotriz N° 4432024, de fojas 104 a 170, inobjetada por la contraria, se desprende

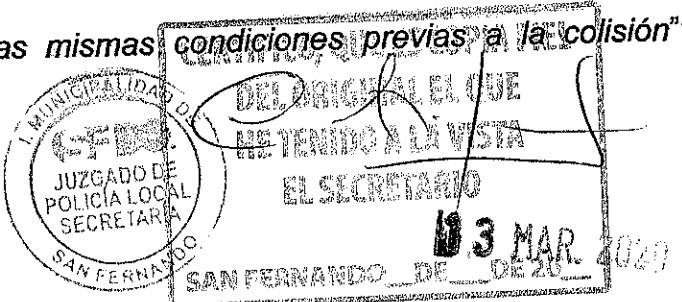
efectivamente que, el día 20 de Enero de 2017, la querellante celebró un Contrato



proveedor-consumidor entre las partes, siendo pertinente en la especie, la aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por su parte, la Orden de Trabajo Definitiva, rolante a fojas 173; los correos electrónicos de fojas 174 y siguiente y de fojas 194, instrumentos inobjetados por la contraria, dan cuenta de la prestación de servicios directa de **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** a la querellante, verificándose a la postre, la relación proveedor-consumidor descrita en el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que la consumidora debió coordinar directamente con el encargado del taller el ingreso y la reparación de su vehículo, resultando pertinente la aplicación del mencionado cuerpo normativo.

SÉPTIMO: Que, en cuanto a la ocurrencia de la infracción denunciada, el correo electrónico remitido con fecha 08 de Enero de 2018 por don Sebastián Henríquez, en representación de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, y dirigido a la denunciante, rolante a fojas 177, efectivamente da cuenta que, en relación al siniestro, la compañía aseguradora ofreció a la consumidora dos alternativas: 1.- La emisión de una Orden de Trabajo extendida a taller Curifor; 2.- Una indemnización por daños directos producto de la colisión, sustentada en el Título 5º de la Póliza, denominado "Forma de Indemnizar", proponiendo un monto de \$6.938.444.-, IVA incluido, puntuizando que el referido monto comprendía los repuestos y mano de obra, encontrándose descontado el deducible afecto por póliza, correspondiente a 3 UF. La consumidora, mediante correo electrónico enviado el mismo día a don Sebastián Henríquez, rolante a fojas 178, manifestó sus dudas respecto de la reparación, por cuanto el vehículo se encontraba descuadrado, a lo que don Sebastián Yáñez, mediante correo de fecha 08 de enero de 2018, rolante a fojas 178, aseguró: "*el vehículo se encuentra en concesionario, donde ellos poseen la pericia de realizar todas las operaciones para retrotraer la carrocería a las mismas condiciones previas a la colisión;*"



número 1, "confiando en que lo dejarán perfecto", tal y como consta en el correo electrónico rolante a fojas 180.

Finalmente, mediante correo de fecha 10 de enero de 2018, rolante a fojas 183, don Sebastián Yáñez aclaró a la consumidora: "...los daños evaluados por el concesionario no alcanzan en cuantía a superar el porcentaje establecido por póliza para de este modo declarar el vehículo pérdida total, por cuanto existen dos opciones ya expuestas: 1.- la reparación del vehículo, considerando que existen repuestos por importación lo cual no es responsabilidad contractual de la CIA; 2.- la indemnización por daños directos del vehículo".

OCTAVO: Que, en relación a la obligación de la aseguradora de indemnizar o reparar los daños, la cláusula quinta de la Póliza de Seguros celebrada entre la consumidora y **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, rolante a fojas 121, estipula: "Ocurrido un siniestro cubierto por este seguro, el asegurador estará facultado para indemnizar en dinero los daños que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, para repararlo o reemplazarlo, en los términos del artículo 153 del Código de Comercio, y según las reglas que a continuación se indican".

En virtud de los antecedentes allegados a estrados, esta Magistratura concluye que **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, a fin de dar cumplimiento a su obligación establecida en la Póliza de Seguros, se encontraba en la obligación de reparar el vehículo siniestrado, o en su defecto, indemnizar a la asegurada el valor de los daños del mismo; alternativas que fueron ofrecidas a la consumidora, tal y como consta en el correo rolante a fojas 177, decantándose esta última por la primera alternativa.

NOVENO: Que en cuanto a la obligación de la aseguradora de reparar los daños, la misma Póliza de Seguros, a fojas 108, estipula: **CLAUSULA ESPECIAL DE**



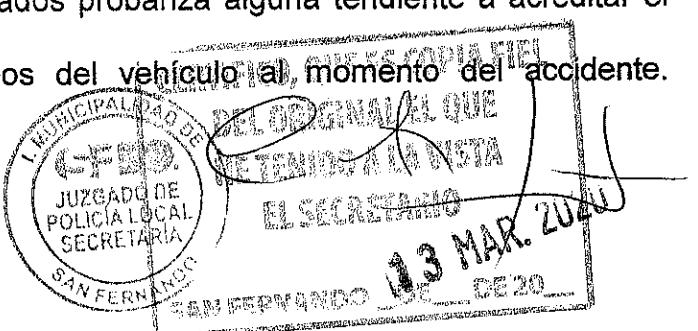
de los daños o de reposición de sus piezas o partes supere el 70% del valor del vehículo". Por su parte, la Póliza de Seguro para Vehículos Motorizados, rolante a fojas 117, entiende por pérdida total, real o efectiva "la que destruye completamente o priva irremediablemente del bien asegurado, o de tal modo lo daña que lo hace perder definitivamente la aptitud para el fin a que estaba destinado. Constituirá pérdida total del bien asegurado, el siniestro que ocasione un daño de a lo menos tres cuartas partes de su valor".

Al respecto, la Orden de Trabajo Provisoria rolante a fojas 171 y siguientes, acompañada por la querellada e inobjetada por la actora, enumera los daños del vehículo siniestrado, evaluándolos en \$6.938.015.-, monto que, a juicio de la aseguradora, no alcanzaría a superar el 70% del valor total del vehículo.

Que en cuanto al valor total del vehículo, la actora en su presentación de fojas 01 y siguientes, señala que se trata de un móvil nuevo, marca Ford Explorer, año 2017, por un valor de \$28.000.000.- No obstante, no acompaña factura, boleta ni probanza alguna tendiente a acreditar si el vehículo es nuevo y, menos aún, su valor. Con todo, la Orden de Trabajo definitiva rolante a fojas 173, acompañada por la actora, establece que se trata de un Jeep Ford Explorer, Versión 2.3 AUT, año 2017.

Por su parte, **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** acompaña a fojas 212, "Consulta de Tasación de Vehículos Livianos", inobjetado por la contraria, según el cual, el valor de tasación del Jeep Ford Explorer, Versión 2.3 LT, 4x4 Limited, año 2017, ascendería a la suma de \$23.750.000.-; mientras que a fojas 197 rola Carta emitida por **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, documento a través del cual establece el valor del vehículo en \$25.201.681.-, siendo éstas la únicas pruebas que establecerían el valor total del vehículo.

Que la actora no acompaña a estrados probanza alguna tendiente a acreditar el monto de reparación de los daños del vehículo al momento del accidente.

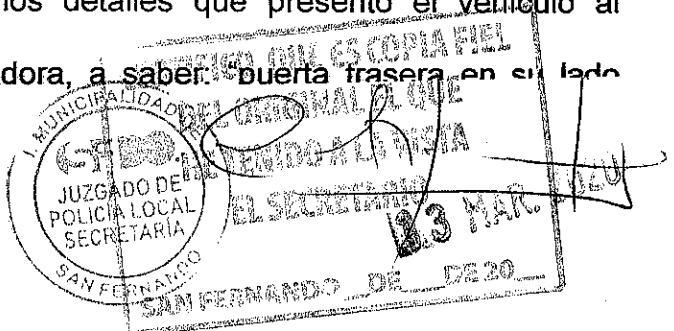


del valor total del vehículo, ya sea el establecido a fojas 212, como el de fojas 197; lo que, aunado a las fotografías de fojas 201 a 206, inobjetadas por la contraria, permiten a esta Magistratura sostener que, si bien hubo daños de gran magnitud, en ningún caso podrían asimilarse a pérdida total, entendida esta última como *la que destruye completamente o priva irremediablemente del bien asegurado*.

Dado que en la especie resulta acreditado que no se verificó la pérdida total del vehículo, conforme a lo establecido en la Póliza de Seguros a fojas 108, el proveedor no se encuentra obligado a indemnizar el valor total del mismo, sino solamente a repararlo o en su defecto, indemnizar a la consumidora el monto de reparación de los daños.

DÉCIMO: Que en cuanto a la reparación efectiva de los daños, consta en autos que don Sebastián Yáñez, en representación de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, mediante correo de fecha 08 de enero de 2018, rolante a fojas 178, aseguró a la actora lo siguiente: "*El vehículo se encuentra en concesionario, donde ellos poseen la pericia de realizar todas las operaciones para retrotraer la carrocería a las mismas condiciones previas a la colisión*"; puntualizando que "*existe una garantía de trabajo por parte del taller y además de la otorgada por la CIA*".

Que de la observación de las fotografías de fojas 201 a 206 se desprende que efectivamente el vehículo asegurado en **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.** no fue reparado por **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.** con la idoneidad requerida, por cuanto se aprecia claramente el descuadre del vehículo, la silicona en la ventana y terminaciones deficientes; lo que en ningún caso consiste en haber dejado el vehículo "*en las mismas condiciones previas a la colisión*". Que a mayor abundamiento, el Recibo Conformidad" rolante a fojas 199 y siguiente, señala específicamente los detalles que presentó el vehículo al momento de su retiro por la consumidora, a saber: "*puerta trasera en su lado*



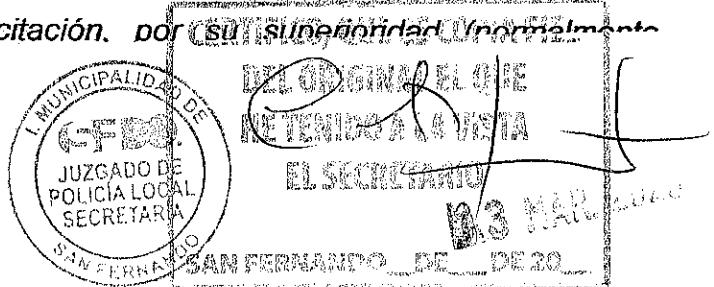
izquierda; puerta trasera izquierda está más junta a la carrocería que la derecha", daños que además resultan corroborados por las fotografías ya mencionadas.

DÉCIMO PRIMERO: Que la actora reclama en su presentación de fojas 01, que, desde el ingreso del vehículo al taller mecánico, lo que aconteció el día 08 de Diciembre de 2017, transcurrieron siete meses hasta su retiro. Al respecto, la fecha de ingreso del automóvil al taller no fue controvertida por la contraria; en cuanto a la fecha de retiro, consta en el "Recibo Conformidad" fojas 199 y siguiente que éste se verificó el día 25 de Junio de 2018, resultando acreditado que transcurrieron más de seis meses en la reparación del vehículo siniestrado. Por su parte, ninguna de las querelladas asumió su responsabilidad por la demora en tal reparación.

Luego, a fojas 109, la Póliza De Seguro Automotriz Nº 4432024, especifica lo siguiente: *"Ante un siniestro amparado por la presente póliza, la compañía no se hace responsable por la demora, lucro cesante o pérdidas comerciales producto de la falta de repuestos o servicios especializados en la marca en el país. En el caso de ser necesaria la importación de repuestos, la compañía cubrirá el valor de la pieza, siendo de cargo del asegurado el flete, embalaje y gastos de internación".*

Que, la naturaleza jurídica del contrato de seguro corresponde a un contrato de adhesión, vale decir, aquel cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes. La otra se limita a aceptarlas en bloque, adhiriendo a ellas. Por su parte, la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores ha definido en el artículo 1, numeral 6 el contrato de adhesión, como *"aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido"*.

Según el profesor Jorge López Santa María, *"el rasgo decisivo de la adhesión se encuentra en otro factor: en el desequilibrio del poder negociador de los contratantes. El autor de la policitación, por su superioridad (normalmente*



fallas o deficiencias en la calidad de la prestación del servicio; y además, exponiendo a la actora a sufrir un accidente de tránsito debido a la entrega de un vehículo con fallas o deficiencias de seguridad, siendo negligente en la prestación del servicio; debiendo tales negligencias ser sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Para efectos de aplicar la sanción por la responsabilidad infraccional, deben considerarse los parámetros objetivos establecidos en el inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496. En la especie, revisten especial relevancia la cuantía de lo disputado; los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, en el caso *sublite*, dos empresas con experiencia en sus respectivos rubros; la evidente asimetría de información entre infractor y víctima; el riesgo a que quedó expuesta esta última, quien deberá conducir un vehículo ostensiblemente mal reparado y la situación económica de las empresas infractoras, en la especie, dos empresas de renombre en el mercado, razón por la cual se aplicará a las querelladas la multa máxima establecida en la disposición citada.

3.- EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD CIVIL.

DÉCIMO TERCERO: Que, habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de las querelladas, corresponde a este Tribunal determinar la responsabilidad civil demandada en autos.

Que de la revisión de los antecedentes allegados a estrados, en especial, la copia de la Factura Electrónica N° 286778, emitida por **AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A.**, de fojas 217, donde consta que la reparación de los daños ascendió a la suma de **\$7.425.059.-**, IVA incluido, instrumento que, aunado al examen de las fotografías rolantes de fojas 201 a 204, permiten a esta Magistratura evaluar prudencialmente los daños en la suma de **\$7.425.059.-**, más reajustes e intereses.



guardar correlación con lo observado en las fotografías de fojas 201 a 204. En atención a lo consignado precedentemente, se condena a las demandadas civiles a pagar a la actora, en forma mancomunada, la suma de \$7.425.059.-, por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses.

DÉCIMO CUARTO: Que, si bien el daño moral debe ser probado por quien sostiene haberlo padecido, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil, en determinadas situaciones, por la naturaleza y características del daño material producido, el daño moral es tan natural y perceptible en la víctima que es del todo razonable presumirlo; así lo ha resuelto la Excma. Corte Suprema, en causa Rol 735-2015. En tales circunstancias, se produce una alteración en la carga de la prueba, siendo la demandante civil quien deberá acreditar que debido a determinadas circunstancias, la víctima no sufrió el daño que postula.

Que, en el caso de marras, considerando las características del ser humano, su sensibilidad y sus afectos, es de presumir el sufrimiento de la demandante, quien no sólo debió padecer el menoscabo económico de recuperar un vehículo ostensiblemente mal reparado, sino que además, debió esperar más de seis meses por tal restauración, máxime que actualmente se encuentra inmersa en una situación de riesgo, al tener que conducir un vehículo con deficiencias en su reparación, exponiéndose a padecer un accidente de tránsito; circunstancias que normalmente ocasionarían en una persona un intenso malestar emocional, acompañado de angustia y frustración; motivo por el cual se acogerá la pretensión por daño moral, condenando a las demandadas civiles a pagar a la actora, en forma mancomunada, la suma de \$4.000.000.-, más reajustes e intereses.

SE RESUELVE:

Conforme a las normas legales citadas de la Ley N° 19.496 y los arts. 1º y



PASIVA deducidas en lo principal y al primer otrosí de fojas 44.

2.- Que SE ACOGE la querella infraccional incoada a fojas 01, por acreditarse la infracción denunciada y SE CONDENA a CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., Rut N° 99.037.000-1, con domicilio en Apoquindo N° 5550, comuna de Las Condes; y a AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A., Rut N° 92.909.000-4, con domicilio en Av. Vicuña Mackenna Oriente, N° 5951, comuna de La Florida, al pago de la suma equivalente a CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a cada uno, vigentes a la época de pago, como autoras acreditadas de infracción al Art. 23 la Ley N° 19.496.

3.- Que SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 01 y siguientes, y SE CONDENA a CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., Rut N° 99.037.000-1, con domicilio en Apoquindo N° 5550, comuna de Las Condes; y a AUTOMOTRIZ CURIFOR S.A., Rut N° 92.909.000-4, con domicilio en Av. Vicuña Mackenna Oriente, N° 5951, comuna de La Florida, a pagar a la demandante civil, en forma mancomunada, la suma de \$7.425.059.-, por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses.

En cuanto al daño moral, se condena a las demandadas civiles, en forma mancomunada, al pago de \$4.000.000.-; todo lo anterior, más reajustes e intereses.

4.- Que NO SE CONDENA EN COSTAS a las querelladas y demandadas civiles, por no haber resultado completamente vencidas.

Notifíquese por cédula y oportunamente remítase copia de esta sentencia a SERNAC.

