

Osorno, a quince de diciembre de dos mil veintiuno.

A fojas 23 y siguientes, con fecha 03 de mayo de 2021, doña **ANDREA DEL CARMEN JEREZ CAÑULEF** y don **GUILLERMO EDUARDO SOTO GALLARDO**, ambos comerciantes y domiciliados, para estos efectos, en calle Francisco Bilbao N° 1129, oficina 702, Osorno, interponen querella infraccional en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por la jefa de oficina, doña Odette Olivia Nahum Santibañez, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en la sucursal Osorno, ubicada en calle Manuel Antonio Matta N° 1125, por los antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente exponen. Señalan que ambos mantienen una relación de pareja desde hace unos 15 años, producto de la cual tienen dos hijos comunes, trasladándose su grupo familiar desde Osorno hacia la localidad de Maicolpué, en la Comuna de San Juan de la Costa, donde se han establecido, explotando un local comercial y siendo de importancia para su dinámica familiar, el vehículo patente FWHC.74, de propiedad de doña Andrea del Carmen Jerez Cañulef y para el cual don Guillermo Eduardo Soto Gallardo procedió a renovar póliza de seguros, con vigencia hasta el 12 de abril de 2021, ya que, por sus actividades comerciales, les permite movilizarse entre Osorno y San Juan de la Costa, residiendo y pernoctando en Maicolpué, lo cual les ha reportado una mejora sustancial en su calidad de vida. Así, afirman que el 05 de julio del 2020, don Guillermo Soto Gallardo se desplazaba desde Maicolpué hacia Osorno, cuando, sorpresivamente impactó con un perro que se cruzó en la ruta, lo cual no habría podido evitar por la proximidad de otro vehículo en sentido contrario, producto de lo cual el vehículo patente FWHC.47 resultó con múltiples daños, informando el 06 de julio el siniestro a la empresa aseguradora, oportunidad en la que se activó el procedimiento relativo a las coberturas por daños materiales, conforme condiciones generales y particulares de póliza respectiva. Con ello, la querellada gestionó el ingreso del vehículo al taller Autosorno, lo que se materializó el 13 de julio de 2020, emitiendo ese taller un presupuesto, en el que precisaría la totalidad de las reparaciones requeridas por ese vehículo, con un tiempo de reparación de dos semanas, el cual se podía reducir o ampliar, dependiendo de la gestión del liquidador de la compañía de seguros, en cuanto a la oportuna adquisición de los repuestos, ya que el taller sólo repara y no vende ni intermedia esos repuestos. Prosigue señalando que, a la fecha de interposición de esta querella, 03 de mayo de 2021, más de nueve meses después, el vehículo sigue ingresado en el taller, sin que sus profesionales hayan podido terminar su labor, ya que la querellada no les ha proveído de los



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

Osorno, de 24 DIC. 2021 del

repuestos, partes o piezas requeridas, lo cual constituiría un retardo desproporcionado y negligente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, lo que les ha ocasionado una serie de perjuicios económicos y morales, según lo que explicitarán más adelante. Continúa aseverando que las respuestas de la querellada han tenido un carácter dilatorio y fundado en la pandemia, lo que encuentra no es justificación y agrega que en enero de este año, el querellante Soto Gallardo solicitó a la querellada, la declaración de pérdida total del vehículo asegurado, elevando un reclamo ante el Sernac, ante el cual, la querellada se comprometió a resolver el asunto antes de ese fin de mes, argumentando que la demora se debe a retrasos en la importación de repuestos, ofreciendo como compensación, eliminar el cobro del deducible del seguro, lo cual no ha aceptado y deduce acción ante este Tribunal. Finalmente, señala que se aplica lo dispuesto en artículos 2 letra a), 3 letras d) y e) y 23 de Ley N° 19.496, solicitando que se le condene al máximo de las multas señaladas en artículo 24 de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, con expresa condena en costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, en la representación que inviste, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando la suma de \$1.300.000 como daño material, entre arriendo de vehículo y deterioro del vehículo asegurado, así como \$3.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la interposición de la demanda, con costas, debido al severo estrés que ha sufrido su representado, debido a la incertidumbre y retardo en la devolución de su automóvil, así como por una comunicación deficiente con la demandada, todo lo cual le ha generado a su representado impotencia, pesar y angustia por xxx (sic) meses, más reajustes e intereses desde la presentación de la demanda, con costas, aplicándose lo dispuesto en artículos 3 letra d) de Ley N° 19.496 y 1556, 1547, 1558, y 1672 del Código Civil, según lo que explicita en esa presentación. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 1 a 22; en el otrosí tercero, informa correo electrónico y en el cuarto otrosí, se designa abogado patrocinante y confiere poder, a don MARCELO URQUIETA CARDENAS.

A fojas 51, con fecha 27 de agosto de 2021, apoderado de parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 52, con fecha 27 de agosto de 2021, don JOSE ANTONIO VENTURA JODORKOVSKY, abogado, domiciliado para estos efectos en Eduardo Meyer N° 2950, Osorno, en lo principal, asume el patrocinio y poder de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, acompañando documento en el primer otrosí, que



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
Osorno, 04 DIC. 2021 del

acredita su personería, de fojas 53 a 55 y en el segundo otrosí, delega poder en el abogado, don VICTOR GALLARDO VEGA.

A fojas 63 y siguientes, con fecha 27 de agosto de 2021 y a fojas 68 y siguientes, con fecha 30 de agosto de 2021, apoderado de parte querellada y demandada civil, en lo principal, contesta querella y demandada civil interpuesta en contra de su representada, solicitando que sea rechazada en todas sus partes y, en subsidio, aminorar la responsabilidad civil de ella, rebajando prudencialmente los perjuicios demandados, en atención a los argumentos de hecho y de derecho que a continuación expone. En lo medular, señala que la demora en la reparación del vehículo se produjo por el retardo en la importación del electro ventilador, lo que les motivó a exonerar al asegurado del pago del deducible y que el vehículo asegurado fue entregado a conformidad al querellante y demandante civil, por parte del taller Autosorno Limitada, con fecha 14 de junio de 2021. En cuanto a los perjuicios reclamados, respecto a los \$800.000 demandados por concepto de arriendo de vehículo, señala que ellos carecen de toda causa legal, ya que su representada dio aviso anticipado en la tardanza de los repuestos y, además, dio en compensación el deducible que era carga del demandante, por lo que nada adeuda por ese rubro, no habiendo sido demostrado los \$500.000 demandados por deterioros causados en el taller. Agrega que tampoco ha sido demostrado el daño moral reclamado, ya que, quién alega haberlo padecido, debe acreditarlo, ya que la indemnización debe comprender la compensación satisfactoria de un perjuicio real y determinado, habiendo dado cumplimiento su representada a lo dispuesto en artículo 3° de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, según lo que ya señaló con anterioridad. En el primer otrosí, acompaña documentos de fojas 56 a 62 y en el segundo otrosí, informa de correo electrónico para fines de notificaciones legales.

A fojas 66 y siguiente, con fecha 27 de agosto de 2021, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de las partes, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibíendose la causa a prueba, ratificándose documentos ya acompañados en autos y agregándose el de fojas 65, recibíendose la testimonial de la parte querellante y demandante civil a fojas 66 vuelta, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 84, con fecha 25 de octubre de 2021, se cita a las partes a oír sentencia.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
Osorno, de 24 DIC. 2021 del

CONSIDERANDO:

I.- EN LO LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY Nº 19.496.

PRIMERO: Que, la parte denunciante de doña Andrea del Carmen Jerez Cañulef y de don Guillermo Eduardo Soto Gallardo, en su presentación de fojas 23 y siguientes, fundamentan su reclamo en contra de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., en la circunstancia de que ambos mantienen una relación de pareja desde hace unos 15 años, producto de la cual tienen dos hijos comunes, trasladándose su grupo familiar desde Osorno hacia la localidad de Maicolpué, en la Comuna de San Juan de la Costa, donde se han establecido, explotando un local comercial y siendo de importancia para su dinámica familiar, el vehículo patente FWHC.74, de propiedad de doña Andrea del Carmen Jerez Cañulef y para el cual don Guillermo Eduardo Soto Gallardo procedió a renovar póliza de seguros con la querellada, con vigencia hasta el 12 de abril de 2021, ya que, por sus actividades comerciales, les permite movilizarse entre Osorno y San Juan de la Costa, residiendo y pernoctando en Maicolpué, lo cual les ha reportado una mejora sustancial en su calidad de vida. Así, afirman que el 05 de julio del 2020, don Guillermo Soto Gallardo se desplazaba desde Maicolpué hacia Osorno, cuando, sorpresivamente impactó con un perro que se cruzó en la ruta, lo cual no habría podido evitar por la proximidad de otro vehículo en sentido contrario, producto de lo cual el vehículo patente FWHC.47 resultó con múltiples daños, informando el 06 de julio el siniestro a la empresa aseguradora, oportunidad en la que se activó el procedimiento relativo a las coberturas por daños materiales, conforme condiciones generales y particulares de póliza respectiva. Con ello, la querellada gestionó el ingreso del vehículo al taller Autosorno, lo que se materializó el 13 de julio de 2020, emitiendo ese taller un presupuesto, en el que precisaría la totalidad de las reparaciones requeridas por ese vehículo, con un tiempo de reparación de dos semanas, el cual se podía reducir o ampliar, dependiendo de la gestión del liquidador de la compañía de seguros, en cuanto a la oportuna adquisición de los repuestos, ya que el taller sólo repara y no vende ni intermedia esos repuestos. Prosigue señalando que, a la fecha de interposición de esta querrela, 03 de mayo de 2021, más de nueve meses después, el vehículo sigue ingresado en el taller, sin que los profesionales de este hayan podido terminar su labor, ya que la querellada no les habría proveído de los repuestos, partes o piezas requeridas, lo cual constituiría un retardo desproporcionado y negligente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, lo que les ha ocasionado una serie de perjuicios económicos.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

Osorno, 24 DIC. 2021 de

y morales, según lo que explicitarán más adelante. Continúa aseverando que las respuestas de la querellada han tenido un carácter dilatorio y fundado en la pandemia, lo que encuentra no es justificación y agrega que en enero de este año, el querellante Soto Gallardo solicitó a la querellada, la declaración de pérdida total del vehículo asegurado, elevando un reclamo ante el Sernac, ante el cual, la querellada se comprometió a resolver el asunto antes de ese fin de mes, argumentando que la demora se debe a retrasos en la importación de repuestos, ofreciendo como compensación, eliminar el cobro del deducible del seguro, lo cual no ha aceptado y deduce acción ante este Tribunal. Finalmente, señala que se aplica lo dispuesto en artículos 2 letra a), 3 letras d) y e) y 23 de Ley N° 19.496, solicitando que se le condene al máximo de las multas señaladas en artículo 24 de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, con expresa condena en costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, a fojas 63 y siguientes y a fojas 68 y siguientes, a través de su apoderado contesta querella interpuesta en su contra, solicitando que sea rechazada en todas sus partes, en lo medular, ya que señala que la demora en la reparación del vehículo se produjo por el retardo en la importación del electro ventilador, lo que les motivó a exonerar al asegurado del pago del deducible y que el vehículo asegurado fue entregado a conformidad al querellante, por parte del taller Autosorno Limitada, con fecha 14 de junio de 2021.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras c) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, considerándose documentos acompañados de fojas 1 a 22, 53 a 62 y 65, de todo lo cual, ha quedado acreditado que, entre el denunciante, don Guillermo Eduardo Soto Gallardo y la denunciada, Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., representada por doña Laura Eugenia Jara Soto y don Miguel Angel Cordoba Lopez, *existe relación de consumidor a proveedor*, en el contexto de Ley N° 19.496, respecto de póliza de seguros N° 5149293, cubierta por la querellada para el vehículo patente FWHC.47, el que fue ingresado al taller designado por la aseguradora el 13 de julio de 2020, del cual salió reparado y entregado al asegurado, el 14 de junio de 2021, según lo que ambas partes sostienen y reconocen en sus presentaciones.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, el artículo en el cual se sustenta la acción infraccional de autos es el 23 de Ley N° 19.496, el cual señala que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor".



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

24 DIC. 2021 del

Novena y uno 31 - -

debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", lo cual debemos contextualizarlo con el fundamento de la acción, esto es, con la circunstancia que el asegurado y querellante de autos, no pudo disponer del vehículo asegurado por la querellada, por más de once meses, habiendo ingresado al taller designado por la aseguradora con fecha 13 de julio de 2020, saliendo de el y entregado al asegurado el 14 de junio de 2021, argumentando la querellada, que ello obedeció a la importación de un repuesto, lo cual no es de su responsabilidad, habiendo compensado al asegurado con la exoneración del pago del deducible, algo que no ha sido acreditado en autos.

QUINTO: Que, en la especie, lo que subyace a la controversia de autos es si a la aseguradora le correspondía o no hacerse cargo de proporcionarle al asegurado un vehículo de reemplazo, por todo el tiempo que dure la reparación del vehículo asegurado, ello, en una circunstancia que excedió, claramente, los tiempos normales de estadía en un taller y para resolverlo, este sentenciador, en el contexto de lo dispuesto en artículo 16 letras c), d) y e) de Ley N° 19.496 y en coordinación e integración a lo dispuesto en artículos 19 a 24 del Código Civil, debe analizar la respectiva póliza de seguros, especialmente las partes de ella acompañadas a fojas 10, 14, 17, 18 vuelta y 19. En efecto, lo que contempla ese instrumento dice relación a que "la compañía tiene la opción de reparar, reemplazar o indemnizar en dinero los daños sufridos por el vehículo asegurado. En los casos de reparación o reemplazo se usarán repuestos que tengan características de calidad y seguridad similares a los sustituidos o reemplazados. La compañía garantizará solo la reparación del vehículo asegurado en los talleres designados por la compañía", así como que la cobertura por "localización y envío de piezas de recambio. Tope máximo: Ilimitado" y que como "Servicio complementario: este servicio contempla entregar al cliente, 1 vez al año, un vehículo de reemplazo por el tiempo que demore la mantención hasta un máximo de 3 días hábiles corridos sin costo. El día adicional de vehículo de reemplazo será de costo del asegurado". Asimismo, y aún más claramente, que "en caso de que el asegurado sea un tercero inócente en un siniestro de otra compañía, el prestador de asistencia coordinará la contratación del alquiler de un vehículo de reemplazo" y "sólo se efectuará la coordinación cuando el automóvil beneficiario haya ingresado al taller para su reparación efectiva. Se debe considerar como período de reparación efectiva, el tiempo que el vehículo se encuentra en espera de repuestos para realizar la reparación efectiva".



CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
Osorno, ____ de ____ 24 DIE. 2021 del

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, la aseguradora, proveedora y querellada de autos, se encontraba legal y contractualmente facultada y obligada a proporcionar al asegurado inocente, un vehículo de reemplazo, por todo el tiempo que dure la estadía del vehículo en el taller por ella designado y al no hacerlo, y dejar más de once meses sin movilización al asegurado, consumidor y querellante de autos, ha incurrido en infracción a sus obligaciones como proveedor, razón por la cual se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 23 y siguientes de autos, condenándose a Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., representada por doña Laura Eugenia Jara Soto y don Miguel Angel Cordoba Lopez, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de don Guillermo Eduardo Soto Gallardo, al prestarle un servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio, según lo que ya se ha explicitado con anterioridad, sancionándolo con multa de veinticinco unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil, a través de su apoderado, don Marcelo Javier Urquieta Cardenas, por los hechos expuestos en lo infraccional, en la representación que inviste, en el primer otrosí de fojas 23 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., reclamando la suma de \$1.300.000 como daño material, entre arriendo de vehículo y deterioro del vehículo asegurado, así como \$3.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la interposición de la demanda, con costas, debido al severo estrés que ha sufrido su representado, debido a la incertidumbre y retardo en la devolución de su automóvil, así como por una comunicación deficiente con la demandada, todo lo cual le ha generado a su representado impotencia, pesar y angustia por meses, más reajustes e intereses desde la presentación de la demanda, con costas, aplicándose lo dispuesto en artículos 3 letra d) de Ley N° 19.496 y 1556, 1547, 1558, y 1672 del Código Civil, según lo que explicita en esa presentación.

OCTAVO: Que, la parte demandada civil, a través de su apoderado, don Victor Gallardo Vega, en lo principal de fojas 63 y siguiente, contesta que demandada civil interpuesta en contra de su representada, solicitando sea rechazada en todas sus partes y, en subsidio, aminorar la responsabilidad civil de ella, rebajando prudencialmente los perjuicios demandados, por cuanto afirma que la demora en la reparación del vehículo se produjo por el retardo en la importación del electro ventilador, lo que les...



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
24 DIC. 2021

Osorno, ____ de ____ del ____

Novena y tres 93.-

exonerar al asegurado del pago del deducible y que el vehículo asegurado fue entregado a conformidad al querellante y demandante civil, por parte del taller Autosorno Limitada, con fecha 14 de junio de 2021. En cuanto a los perjuicios reclamados, respecto a los \$800.000 demandados por concepto de arriendo de vehículo, señala que ellos carecen de toda causa legal, ya que su representada dio aviso anticipado en la tardanza de los repuestos y, además, dio en compensación el deducible que era carga del demandante, por lo que nada adeuda por ese rubro, no habiendo sido demostrado los \$500.000 demandados por deterioros causados en el taller. Agrega que tampoco ha sido demostrado el daño moral reclamado, ya que, quién alega haberlo padecido, debe acreditarlo, ya que la indemnización debe comprender la compensación satisfactoria de un perjuicio real y determinado, habiendo dado cumplimiento su representada a lo dispuesto en artículo 3° de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, según lo que ya señaló con anterioridad

NOVENO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede analizar si corresponde darse lugar a la acción civil, considerándose al efecto las pruebas aportadas por las partes y descritas en el considerando tercero de esta sentencia, de todo lo cual, este Tribunal estima que sí se han ocasionado daños y perjuicios morales a don Guillermo Eduardo Soto Gallardo, al prestársele por la demandada, Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., un servicio, actuando con negligencia, causándole menoscabo debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio, no habiéndole proporcionado un vehículo de reemplazo por todo el tiempo que duró la reparación del vehículo asegurado y provocándole con ello, molestias e inconvenientes por más de un año, que hacen que se acoja la demanda civil en ese aspecto, en el monto que prudencialmente se determinará en la parte resolutive de esta sentencia, negándose lugar a lo demandado por daño emergente, por no haber sido acreditado en juicio, con expresa condena en costas a la parte vencida.

DECIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos artículos 1, 2, 3 letras c) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231,
SE DECLARA:

A. HA LUGAR a la querella infraccional de lo principal de fojas 23 y siguientes, interpuesta por doña **ANDREA DEL CARMEN JEREZ CAÑULEF** y don



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

Osorno, de 24 DIC. 2021 del

Novena y Cuarta 94.

GUILLERMO EDUARDO SOTO GALLARDO, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por doña Laura Eugenia Jara Soto y don Miguel Angel Cordoba Lopez, en cuanto se le condena a pagar una multa de **VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante, don Guillermo Eduardo Soto Gallardo. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 23 y siguientes, interpuesta por don **GUILLERMO EDUARDO SOTO GALLARDO**, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por doña Laura Eugenia Jara Soto y don Miguel Angel Cordoba Lopez, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de don Guillermo Eduardo Soto Gallardo, la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, negándose lugar a lo demandado por daño emergente.

C. Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., representada por doña Laura Eugenia Jara Soto y don Miguel Angel Cordoba Lopez.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 3.314-21

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

Osorno, ____ de ____

24 DIC 2021



Osorno, 22 de diciembre del 21.
Siendo las 12:35 horas, notifiqué personalmente en Secretaría la sentencia de Fs. ____ a don Miguel Cordoba Lopez.
FIRMÓ.