

Temuco, nueve de agosto de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

Don Juan José Quintana Quintana, ingeniero, domiciliado en Tirso de Molina 3789, de Temuco, interpone querella por infracción a la ley 19.496 en contra del proveedor "Chilena Consolidada Seguros Generales", representada por Claudia Pérez Puga, ambos con domicilio en Avenida Alemania N°0750, de Temuco, la que funda en que el día 28 de noviembre de 2021 su vehículo patente BBVC.95, asegurado en la Compañía querellada, sufrió un siniestro, por lo que, realizada la denuncia, fue derivado al taller de Juan Carlos Barría, para inspección y posterior reparación, ello con fecha 29 de noviembre de 2021. Realizada la inspección quedó a la espera del detalle del presupuesto respectivo.

De la Compañía de seguros le solicitaron documentación y antecedentes, que fueron aportados a la brevedad para darle mayor rapidez al proceso, pero no es hasta el 28 de diciembre que el liquidador asignado al siniestro comunica que deben ser importados algunos repuestos del vehículo, por no existir stock en el país. Según la información contenida en el correo, la importación puede tener una demora de 45 días hábiles, desde la fecha de la aceptación de la información. Durante este periodo ha enviado correos electrónicos para conocer el estado en el que se encuentra la reparación de su vehículo, de modo de organizarse con las necesidades propias de traslado, sobre todo considerando la situación sanitaria y el inicio presencial de las clases de su hija, pero no ha tenido respuesta por parte de la Compañía y el liquidador asignado.

Por esta razón incurrió en un gasto extra al pedir prestado un vehículo a un familiar, ya que el seguro solo contemplaba un auto de reemplazo en caso de siniestro con un copago diario por 10 días, donde tampoco existía disponibilidad.

Agrega que se ha acercado de manera personal al taller para conocer el estado de avance de la reparación, pero ellos es muy poco lo que pueden hacer por la demora de los repuestos.

Señala que hizo un reclamo a la Comisión del Mercado Financiero, entidad que fiscaliza a las compañías de seguro, a quien se le indicó por parte de la compañía que la recepción de los repuestos, desde la importación estaba contemplada para el día 15 de febrero de 2022, lo que no fue así.

Indica que, paralelamente realizó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, respondiendo la compañía que la fecha estimada era el día 18 de marzo de 2022, lo que tampoco ocurrió.

En cuanto al derecho menciona los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 y termina solicitando que se acoja a tramitación la querella y se condene, en

definitiva, a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley, con costas.

La querellada, en el otrosí de la presentación de fojas 39, contesta la querella señalando que respecto del reclamo por la tardanza en la reparación, el plazo de aprobación se ajusta a los plazos cotidianos para el trámite en cuestión, toda vez que ella requiere una serie de trámites, habituales en el negocio de seguro, por lo que nada puede reprocharse a su representada.

Agrega que, si bien es cierto que la reparación, por asuntos propios de la complejidad de la misma, tardó más de lo habitual, lo que se debió al hecho de que la espera en la recepción de las partes solicitadas, en razón de la pandemia y contingencia que acontecía en ese entonces, situación que no se produjo por negligencia o desidia de su representada, por lo que en caso alguno habría incumplimiento de contrato, como lo pretende la demandante. Indica que consta en los correos, que se acompañarán en la etapa pertinente, que el querellante aprobó y tomó conocimiento de la tardanza, sin que su parte tuviera responsabilidad alguna y mucho menos su actuar constituya un acto negligente o culposo de su parte. Es más, el mismo liquidador designado le da la opción de repuesto original (advirtiendo el retardo, dada la contingencia) o en su defecto el pago de una indemnización producto de la demora en la entrega de repuestos, a lo que el demandante señaló que "esperaría el tiempo necesario".

Señala que, a mayor abundamiento, con fecha 25 de marzo del presente año, el querellante otorgó finiquito al taller designado para la reparación del vehículo asegurado, en el que expresa no tener ningún tipo de reclamo hacia "Juan Carlos Barría y Cía Ltda", manifestando así contrariedad con los hechos expuestos.

## **CONSIDERANDO**

### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**1º)** Don Juan José Quintana deduce querella por infracción a la ley 19.496 en contra del proveedor "Chilena Consolidada Seguros Generales S. A." que funda en que con fecha 28 de noviembre de 2021 su vehículo, asegurado en la compañía querellada, sufrió un siniestro el cual fue denunciado como tal, iniciándose el proceso respectivo, con la designación del liquidador e inspección del vehículo y la emisión del presupuesto, manifestándole con fecha 18 de diciembre de 2021 que se hacía necesario para la reparación del vehículo la importación de repuestos no encontrados en el concesionario ni en el mercado local, lo que, por la situación a nivel mundial lleva a tiempos irregulares, que fluctúan entre los 45 días hábiles aproximadamente. Reclama el excesivo plazo que ha transcurrido desde la fecha del denuncio hasta la entrega del vehículo

reparado, lo que no habría ocurrido a la fecha de interposición de la presente acción.

**2º)** La querellada niega responsabilidad por incumplimiento contractual, toda vez que el plazo de aprobación se ajusta a los estándares del mercado de seguro, reconociendo que la reparación tardó un poco más de lo habitual, pero ello se debió a la necesidad de importar repuestos no encontrados en el país, importación que se ha debido sujetar a las condiciones impuestas por la contingencia a nivel mundial por la pandemia sanitaria, agregando que el vehículo, en definitiva, fue entregado a entera conformidad del querellante con fecha 25 de marzo de 2022.

**3º)** Que, no existe discusión en el proceso que la Compañía recibió el denuncio de siniestro, dando curso al mismo hasta la reparación del móvil siniestrado, que se acredita con el certificado o documento de recepción agregado a fojas 140.no objetado por el querellante, lo que ocurre con fecha 25 de marzo de 2022, misma fecha de ingreso al tribunal de la querella tramitada en estos autos.

**4º)** Que, la cuestión reclamada por el actor es la tardanza en la reparación y entrega del vehículo siniestrado.

Al respecto debe tenerse en consideración que, en el primer correo recibido por el querellante (fojas 1) por el cual comunican la recepción del denuncio y el número de siniestro, se hace presente que, debido a la contingencia sanitaria, la entrega de repuestos por parte de los proveedores de las diferentes marcas de vehículos está siendo afectada, fuerza mayor ajena a la Compañía, lo que puede afectar los tiempos de reparación del vehículo.

Asimismo, en la comunicación del 28 de diciembre de 2021 se comunica al asegurado de la necesidad de importación de repuestos, dando un plazo aproximado de entrega de los mismos, señalándole al asegurado que con su acuse de recibo podrán proceder con esa gestión, resultando acreditado que recibió dicha comunicación, pues el mismo la acompaña a fojas 4. Al respecto, el actor no ha señalado que no haya aceptado tal condición y es por ello que, consecuencialmente, la Compañía hace la importación de los repuestos, lo cual permite la reparación definitiva.

**5º)** Analizada la prueba rendida en el proceso se puede dar por establecido que, en la misma fecha en que se comunica la necesidad de importación (28-12-2021) la Compañía hace la solicitud en tal sentido, como se demuestra en la guía de despacho de fojas 125, en la cual aparece que la Orden de Compra es de esa fecha, emitiéndose dicha guía y la factura de venta respectiva (fojas 133), con fecha 23 de febrero de 2022, correspondiente a la fecha de despacho de los repuestos necesarios. Se deja constancia que los otros que no necesitaban de

importación fueron despachados el 3 y 5 de enero de 2022, como consta de las guías de fojas 123 y 124.

**6º)** Que, la obligación de cobertura contratada la Compañía, en caso de siniestro, es indemnizar en dinero los daños que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, para repararlo o reemplazarlo, en los términos del artículo 563 del Código de Comercio y según las reglas que se estipulan en la póliza (fojas 78) estableciéndose que dicha obligación surge una vez determinada la pérdida o concluido el proceso de liquidación de siniestros, regulados en los artículos 61 y siguientes del Decreto con Fuerza de Ley número 251 y el Reglamento de Auxiliares de Comercio de Seguros o las normas que los reemplacen.

**7º)** De lo que se ha establecido en las presentaciones de las partes y de los antecedentes agregados al proceso se puede concluir que la Compañía en cumplimiento de sus obligaciones contratadas otorgó cobertura al siniestro, disponiendo de inmediato que el vehículo fuera llevado al taller designado, para inspección, evaluación de los daños y su presupuesto. Asimismo, se encuentra acreditado que, terminado el proceso de evaluación, comunicó al asegurado el otorgamiento de la cobertura, advirtiendo que había algunos repuestos que no se habían encontrado en el país y que debían ser importados, quedando sujeto dicho proceso a la contingencia que se vivía y vive a nivel mundial, estimándose dicho proceso en 45 días hábiles, aproximadamente.

Llegado los repuestos, en fecha cercana a los 45 días que se señaló en la comunicación, la compañía agendó el ingreso del automóvil al taller, el cual efectuó la reparación correspondiente, a satisfacción del asegurado, quien lo recepcionó conforme.

**8º)** Es decir, la querellada cumplió con su obligación contratada produciéndose la demora en la reparación por cuestiones ajenas a su voluntad de cumplimiento, cuestión que no requiere prueba por cuanto es un hecho público y notorio que a raíz de la situación mundial que ha provocado la crisis sanitaria por el Covid 19, se ha producido escasez de distintos bienes, especialmente en el rubro de automóviles y partes y piezas de los mismos, situación que deviene en fuerza mayor, de carácter temporal, pero que impide el oportuno cumplimiento de la obligación, por lo que, en consecuencia, este sentenciador no ha adquirido convencimiento, más allá de toda duda razonable que la compañía aseguradora haya incumplido sus obligaciones contratadas y por tanto no se ha infringido el artículo 12 ni el 23 inciso primero de la ley 19.496, lo que lleva al rechazo de la querella, en la forma que se dirá en lo resolutivo de la sentencia.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

**9º)** En el primer otrosí de su presentación de fojas 18 don Juan José Quintana Quintana, fundado en los hechos de su querella de lo principal, deduce demanda

civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "Chilena Consolidada Seguros Generales S. A." solicitando el pago de las sumas de \$200.000.- por daño emergente y \$300.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**10º)** Conforme, a lo que se resolverá en lo infraccional se rechazará la demanda puesto que con tal declaración de falta de responsabilidad de la demandada ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE**

**DECLARA:** **1º)** Que, se rechaza la querella interpuesta por **Juan José Quintana Quintana** en contra del proveedor "**Chilena Consolidada Seguros Generales S. A.**" representada por doña Claudia Pérez Puga al que se absuelve. **3º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por **Juan José Quintana Quintana** en contra del proveedor "**Chilena Consolidada Seguros Generales S. A.**" representada por doña Claudia Pérez Puga, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el **Rol Nº125.682-Y.** Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Dictó don **Gabriel Montoya León**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.