

2028-2022

San Bernardo, veintiséis de mayo de dos mil veintitrés.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 25 vuelta y siguientes, don Christian Ariel Fuentes Inzunza, ingeniero en Administración, domiciliado en Los Ordenanzas n° 16.583, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra del proveedor de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., Rut n° 96.837.640-3, representado por don Sebastián Valle Lorenzini y Francisco Javier Valenzuela Cornejo, gerente general y presidente de la compañía, ambos domiciliados en Avda. Vitacura n° 2.670, comuna Las Condes, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3º letra e, 12 y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas en el Art. 24 de la ley mencionada, con costas. En el primer otrosí, el querellante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., antes individualizada, para que producto de la responsabilidad infraccional que le imputa sea condenada a pagarle los daños ocasionados, los que avalúa en \$1.500.000, por concepto de daño emergente, y \$350.000, por concepto de daño Moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 33 vuelta, rola constancia de notificación de la querella y demanda de autos a BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.

A fojas 49, comparece don Christian Ariel Fuentes Inzunza, antes individualizado, quien expresa que el día 02 de enero de 2022, sufrió un siniestro con el vehículo modelo Mazda 6, el cual denunció a la compañía de seguros

BNP Paribas Cardif, el vehículo fue tomado y derivado a un taller de nombre Círculo Autos. El día 09 de mayo de 2022, después de cinco meses le entregaron el automóvil reparado en un 100%, en lo que guarda relación con la carrocería. Quedando pendiente la tapa de remolque, que a la fecha de interposición de la querella, aún no está instalada, ha enviado correos electrónicos a la compañía y al taller sin tener respuesta de aquello.

A fojas 64, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia del querellante y demandante Christian Ariel Fuentes Inzunza y de don Aldo Lorenzini Rojas en representación de la querellada y demandada BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. En esta oportunidad, mediante escrito que se agregó a fojas 50 y siguientes, la parte querellada y demandada previo a contestar las acciones deducidas dedujo la excepción de incompetencia absoluta del tribunal y solicitó la suspensión del procedimiento. La parte querellante se reservó el plazo para evacuar el traslado correspondiente y solicitó tambien la suspensión de la audiencia, petición que el Tribunal accedió, fijando fecha para la reanudación del comparendo.

A fojas 65, rola sentencia interlocutoria rechazando la excepción de incompetencia absoluta deducida por la parte querellada y demandada.

A fojas 146, se llevó a efecto la continuación del comparendo de estilo, con la comparecencia del querellante y demandante don Christian Ariel Fuentes Inzunza y de don Aldo Lorenzini Rojas en representación de la querellada y demandada BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. En esta oportunidad la parte querellada y demandada contestó por escrito las acciones deducidas, presentación que se agregó

a fojas 126 y siguientes, ambas partes rindieron prueba documental. La parte querellada y demandada solicitó que se oficiara al Taller Círculo Autos, para que informara el estado de los trabajos del vehículo siniestrado y la existencia de algún repuesto pendiente y el finiquito de las reparaciones. No se produjo conciliación.

Conforme al Art. 50 letra H de la ley 20.081, en esta audiencia se establecieron como hechos controvertidos: a) efectividad del hecho de haberse producido un siniestro respecto al vehículo placa patente BRXJ-72. b) Efectividad de ser el querellante legitimado activo en este caso. c) Existencia de daños y/o perjuicios generados a consecuencia de los hechos y valor de los mismos.

A los efectos de esclarecer los hechos controvertidos en la misma ocasión se estableció como prueba a rendir por la querellante y demandante: a) Reclamo efectuado ante Sernac. b) Certificado de anotaciones vigentes del vehículo de autos. c) Valor de los daños y/o perjuicios: Antecedentes que den cuenta del valor de lo demandado. d) Contrato de seguro y finiquito respecto al vehículo BRXJ-72. Por su parte se requirió del proveedor demandado a) Contrato de seguro e informe del liquidador. b) Informe con fechas de ingresos y egresos del vehículo asegurado al Servicio Técnico autorizado. c) Informe respecto al procedimiento de reparación del vehículo asegurado. d) Reclamos efectuados por la asegurada en cualquier de las plataformas o vías dispuestas para ello. e) Informe de las comunicaciones que respecto al estado del procedimiento de reparación del vehículo que se entregaron al asegurado.

Por su parte, el Tribunal ordenó como diligencia probatoria que el Señor Secretario del Tribunal

certificara las condenas existentes por los mismos hechos en contra de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., conforme lo dispuesto en el Art. 24 de la Ley 19.496.

A fojas 153, se llevó a efecto una audiencia para la recepción de la prueba solicitada a las partes, con la sola asistencia de don Aldo Lorenzini Rojas, abogado en representación de la parte demanda de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., en rebeldía de la parte demandante de Christian Ariel Fuentes Inzunza. En la oportunidad señala que respecto al documento de la letra a) del acta de la audiencia de estilo este se encuentra acompañado por la parte demandante y reiterado en dicha audiencia, por lo que resulta redundante su presentación. En cuando al informe de liquidación hace presente que en el siniestro no se emitió informe de liquidación, toda vez que una vez ingresada la denuncia del siniestro este fue aprobado por la compañía de seguros. Por último, señala que los ingresos y egreso del automóvil siniestrado constan en los documentos enumerados con los n°s 2,3 y 6 del escrito presentado con fecha 13 de diciembre de 2022 en su tercer otrosí, y respecto a los registros de egreso del vehículo esta parte no cuenta con antecedentes debido a que el demandante gestionó el retiro del vehículo directamente con el taller mecánico sin comunicación alguna con su representada.

A fojas 180, rola presentación de don Cristian Fuentes Inzunza, acompañando los siguientes documentos: a) A fojas 154, Certificado de Anotaciones del vehículo placa patente BRXJ-72, el cual informa que se encuentra a nombre de Jocelyn Claudia Escanilla Torres. b) A fojas 156, Recibo de conformidad emitido por Revesa Talleres Spa. Con fecha 03 de mayo de 2022, para doña Yoceline Escanilla Torres, por la orden de trabajo n° 485 de fecha 02 marzo de 2022 al vehículo marca Mazda, placa patente BRXJ-72. c) A fojas 157

y siguientes, Reclamo al Sernac n° R2022W6209658 realizado por don Christian Ariel Fuentes Inzunza en contra de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. d) A fojas 168 y siguientes, Propuesta seguro automotriz Cardif, póliza de seguro n° 101605327, emitida por BNP Paribas Cardif, para el asegurado Christian Ariel Fuentes Inzunza, para el vehículo placa patente BRXJ-72. e) A fojas 178 y 180, Presupuesto n° 485, emitido en día 02 de febrero de 2022 por Revesa Tallares Spa., para el vehículo placa patente BRXJ-72.

A fojas 182 vuelta, el Señor Secretario certifica que la demandada de autos no registra multas y/o condenas por infracciones derivadas de la Ley 19.496, en los últimos 36 meses.

A fojas 182 vuelta, se ordenó traer los autos para fallo.

A fojas 184, como medida para mejor resolver, se solicitó que se agregara al proceso informe del taller Círculo Autos, para dar cuenta del estado de los trabajos del vehículo BRXJ-72, siniestrado y la existencia de algún repuesto pendiente y el finiquito de las reparaciones si correspondiere.

A fojas 188, se agregó oficio respuesta n°1032, emitido por don Ricardo Schnettle, Gerente de D&P y Post Venta en relación al siniestro n° 493234, del vehículo placa patente BRXJ-72.

A fojas 189, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar a BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., antes individualizado, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones don Christian Ariel Fuentes Inzunza, antes individualizado, quien expresa que el día 02 de enero de 2022, sufrió un siniestro con el vehículo modelo Mazda 6, el cual denunció a la compañía de seguros BNP Paribas Cardif, el vehículo fue tomado y su vehículo derivado a un taller de nombre Círculo Autos. Agrega que hasta la fecha de interposición de las acciones de autos el vehículo permanecía en poder del taller, sin siquiera entregársele una fecha estimativa de entrega. Añade que habiendo transcurrido casi 120 días sin contar con el vehículo a su parecer esto es un abuso. Agrega que ha tenido problemas con el transporte de sus hijos al colegio, al trabajo y durante todo este tiempo ha tenido que pagar el seguro sin contar con el vehículo ya que ellos lo tienen en el taller;

3º) Que, prestando declaración indagatoria a fojas 44, el querellante, expresó que el día 09 de mayo de 2022, después de cinco meses le entregaron el automóvil reparado en un 100%, en lo que guardaba relación con la carrocería, quedando pendiente la tapa de remolque, la que a la fecha aún no está instalada, ha enviado correos electrónicos a la compañía y al taller sin tener respuesta de aquello;

4º) Que, contestando las acciones interpuestas don Aldo Lorenzini Rojas, abogado, en representación de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., mediante

presentación que fue agregada en fojas 126 y siguientes, como parte del acta del comparendo de estilo, contestó la querella y demanda, expresando que negaba todos los hechos que dan lugar al supuesto infraccional, así tambien los que se refieren a los fundamentos de la acción deducida. En consecuencia, continúa, tocará a la parte denunciante y demandante acreditar todos y cada uno de los fundamentos de las acciones deducidas en estos autos.

En primer lugar señala que entre Cardif y don Christian Ariel Fuentes Inzunza, se suscribió un contrato de seguros, el cual se encuentra debidamente registrado ante la comisión para el mercado financiero antes Superintendencia de Valores y Seguros, y sujeto a las condiciones particulares de la Póliza nº 73999. El actor se incorporó a dicha póliza, designando como vehículo asegurado el placa patente BRXJ-72, por lo que su representada ha cumplido íntegramente con sus obligaciones. En efecto, indica que inmediatamente recibido el denuncio se le asignó el número de siniestro nº 9234 y se procedió con esa misma fecha a designar a un liquidador oficial de seguros para el caso, designando un liquidador interno de Cardif. El liquidador designado evaluó los daños del vehículo asegurado, los cuales fueron aprobados y se procedió a realizar la solicitud de cotización y las reparaciones al taller escogido por el asegurado dentro de la oferta de talleres con convenio de su representada de acuerdo a lo exigido por el demandante. Posteriormente, continúa, dicho taller hizo presente que uno de los repuestos (foco delantero) tenía falta de stock en el mercado nacional, razón por la cual debía ser importado, dando a conocer al asegurado la fecha estimativa de llegada del repuesto. Por su parte Cardif gestionó con el taller para que efectuara una excepción al protocolo de no iniciar las reparaciones hasta que todos

los repuestos se encuentren en las dependencias del mismo. De esta manera su representada consiguió que el taller iniciara las demás reparaciones en el intertanto de la llegada del repuesto importado, a pesar de la negativa inicial del taller. Ante los reclamos del actor por la demora del repuesto de importación se le ofreció la posibilidad de cancelar la orden de dicho repuesto e indemnizarlo por el valor del mismo. Cardif ni el liquidador jamás amenazaron al demandante, se le ofreció la única alternativa posible a continuar esperando por el repuesto que como se dijo previamente, se encuentra agotado en el mercado nacional.

En segundo lugar señala que el contrato de seguro, como el actuar de los distintos actores que intervienen en el mercado del Seguros se encuentran extensamente regulado en nuestro Código de Comercio (Título VIII, del seguro en General y de los seguros terrestre en particular), en legislación especial sobre la materia tales como el DFL 251 y Decreto Supremo nº 1055, de 1989 (Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros) y en las Distintas Circulares y Normas de Carácter general emanadas de la CMF. Hay ciertos conceptos importantes a considerar en torno al contrato de seguro y los auxiliares del comercio de seguros. La póliza se compone de condiciones generales y condiciones particulares. Esto es relevante toda vez que, en el mercado nacional sólo se pueden comercializar, por regla general, pólizas cuyos condicionados generales hayan sido depositados previamente en la CMF de acuerdo a lo dispuesto en la Norma de Carácter General 349. Dicha norma señala que la póliza se compone tanto de Condiciones Generales, como Particulares.

- Las condiciones generales son los textos de las pólizas tipo que deben utilizar las entidades aseguradoras en la

contratación de los seguros, que contiene las regulaciones y estipulaciones por las que se rige el contrato respectivo. Dichos textos, pueden ser usados por cualquier compañía de seguros del grupo que corresponda al riesgo asegurado. Los modelos de texto de condiciones generales deberán incorporarse al Depósito de Pólizas y deberán cumplir con las disposiciones establecidas en esta norma. El texto de condiciones generales deberá estar escrito en idioma castellano y expresarse en términos de uso común y general, definiéndose los términos técnicos o conceptuales específicos, necesarios para su adecuada comprensión por los asegurados.

- Las condiciones particulares de la póliza de seguro son aquellas estipulaciones que regulan aspectos que por su naturaleza no sean materia de condiciones generales, y que permiten la singularización de una póliza de seguro determinada, especificando sus particularidades tales como: requisitos de asegurabilidad o aseguramiento, especificación de la materia asegurada, individualización del asegurado contratante, asegurado y beneficiario, si corresponde; descripción, destino, uso y ubicación del objeto o materia asegurada, monto o suma asegurada, prima convenida, lugar, tiempo y su forma de pago; franquicias, deducibles y duración del seguro.

Una vez denunciado un siniestro la compañía debe asignarle un número, y facultativamente puede proceder directamente a la liquidación del siniestro, o bien, designar a un liquidador externo. El DFL 251 (Ley de Seguros) define con precisión el propósito del procedimiento de liquidación cuando, establece que ese procedimiento "tiene por fin básicamente determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo cobertura de una compañía determinada, y el monto de la indemnización a pagar, todo ello de

conformidad con el procedimiento que establezca el reglamento". El reglamento a que hace referencia la Ley es el Decreto Supremo n° 1055, de 2012. Dicho decreto regula con precisión y detalle el procedimiento de liquidación. El liquidador tiene como función "investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias y determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario. El informe de liquidación debe necesariamente contener una "Opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y explicando el procedimiento, como así también los criterios y parámetros específicos empleados. Una vez emitido el informe de liquidación, el liquidador debe ponerlo en conocimiento tanto del asegurado como del asegurador. En el presente caso de autos, la liquidación fue realizada de manera interna por Cardif, respecto del procedimiento de liquidación, hace presente, que se encuentra reglado en el Título IV del DS 1055 "De la denuncia y el procedimiento de liquidación de siniestro" y es fiscalizado por la CMF. Prosigue señalando que ha sido necesario efectuar estas precisiones, toda vez que en autos no se demanda realmente un incumplimiento del contrato de seguro propiamente tal, como tampoco se discute la cobertura otorgada en el contrato ni se manifiesta cómo habría infringido su representada la LPC. Consta en el libelo del demandante que éste confunde a los distintos intervenientes del contrato de seguro, en particular en el Título de los hechos de lo principal del escrito del actor se señala "No sé, si es válido o legal que la empresa de seguros tenga tanto tiempo el vehículo (...)" . Cardif jamás ha tenido en su poder el vehículo siniestrado del demandante, su representada es una Compañía de Seguros y la reparación de

vehículos no es parte de su giro, sino que este servicio es prestado por el taller designado al ingresarse el siniestro mediante la plataforma de su representada. En tercer lugar: señala que su representada tiene un contrato de seguro suscrito con el señor Fuentes para el automóvil placa patente BRXJ-72, marca Mazda, modelo "6" del año 2008. Este es un seguro para vehículos motorizados. El error conceptual que se encuentra a lo largo del libelo, es en confundir la figura de la Compañía de Seguros con aquellas del taller mecánico designado. En virtud del relato contenido en la denuncia, es evidente que las supuestas infracciones reclamadas por el demandante corresponde a la demora en la llegada de los repuestos necesarios para reparar el vehículo, los cuales han debido ser importados en virtud de encontrarse agotados en el mercado nacional, con los aumentos de tiempos de demora que ello implica tal como se señala expresamente en la póliza suscrita por el asegurado. Hace presente que contrario a lo planteado por el demandante en su denuncia, Cardif ha mantenido un contacto constante con el asegurado entregándole soluciones a sus requerimientos en la medida de posible, siendo una FALSEDAD lo señalado en cuanto Cardif jamás se habría comunicado con el Sr. Fuentes y sólo habría tenido contacto con el liquidador y liquidadores de Cardif, circunstancia de la que estaba en conocimiento el demandante toda vez que la información aportada por el liquidador fue enviada a través de su correo institucional de Cardif. En cuarto lugar plantea la absoluta improcedencia de la denuncia infraccional, indica que Cardif no ha infringido la Ley nº 19.496. Al efecto el planteamiento que el denunciante hace, el que no tienen soporte en la realidad al confundir a las distintas partes que intervienen en un siniestro. Si bien se puede apreciar, la demanda de autos no se explica que hechos del confuso relato configurarían la supuesta infracción

alegada. Simplemente se establece una narrativa que confunde las actuaciones del asegurador, la corredora de seguros, el liquidador e inclusive el taller mecánico designado. Expresa a continuación, que el denunciante no explica cómo se configuraría la supuesta infracción de los artículos citados que alega respecto de su representada, ni que hechos serían de responsabilidad de la misma. En autos señala, no existe alegación alguna respecto de una supuesta actuación negligente por parte de su representada, por el contrario, consta el actuar diligente de Cardif en la tramitación del siniestro, ya que denunciado el siniestro, se le asignó número y se procedió con la designación de un liquidador, con lo cual queda manifiesto que en todo momento se cumplió con lo establecido sin negligencia alguna que justifique la multa invocada. A mayor abundamiento, continúa, su representada no se limitó a cumplir con la debida diligencia sino también realizó gestiones que van más allá de lo exigido como por ejemplo gestionar con el taller para que se iniciaran las demás reparaciones mientras el repuesto faltante aún se encontraba en proceso de importación. Además, cada vez que el demandante solicitó un cambio de taller en virtud de las demoras de repuestos, su representada prontamente le ofreció distintas opciones de taller indicando desde un principio las disponibilidades de cada taller asociado al seguro y en definitiva decidiendo el asegurado mantenerse en el taller Círculo Autos. El denunciante no invoca hecho alguno de Cardif, sus trabajadores o dependientes que constituya un incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de seguro. En definitiva, los hechos invocados por el denunciante y que le habrían causado los supuestos inconvenientes, en caso de existir, no serían imputables a su representada sino al taller designado toda vez que la demora en la compra de las piezas de repuesto, en el caso

eventual de ser efectiva, no es imputable a su representada quien ha dado estricto cumplimiento a los términos del contrato de seguro suscrito por las partes. En definitiva, su representada ha dado estricto cumplimiento al contrato celebrado entre las partes, todo ello de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1545 y siguientes del Código Civil y las normativas que rigen a las compañías de seguros, por lo que Cardif no está obligada al pago de ninguno de los conceptos demandados. En quinto lugar y último indica que todo se ha realizado dentro del marco que rige la contratación de seguros, su liquidación y las directrices de la comisión para el mercado financiero, actuando su representada conforme a derecho y de acuerdo a la información que le entregó el denunciante, por lo que no existe responsabilidad alguna por parte de Cardif en estos hechos. Cualquier cosa en contrario, deberá ser acreditada por la denunciante. En consecuencia, no ha existido infracción alguna de parte de su representada quien ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley n° 19.946 y demás normas legales que la rigen;

5º) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, el querellante acompañó en el proceso los siguientes antecedentes: a) A fojas 01 a 11, copia de correos electrónicos entre el actor y el liquidador designado por la aseguradora, desde el 07 de abril de 2022 al 27 de abril de 2022. b) A fojas 12 al 16, copia de correos electrónicos entre el asegurado y el taller Círculo Autos, desde el día 21 de marzo de 2022 al 05 de abril de 2022, en donde se informa al actor que falta un repuesto. c) A fojas 17, Copia de correo electrónico entre el taller y la aseguradora, de fecha 12 de marzo de 2022. d) Copia de correos electrónicos entre don Christian Fuentes y el taller Círculo Autos, desde el 02 febrero del 2022 al 11 de

marzo de 2022, donde se le informa al actor los tipos de reparaciones a realizar, los repuestos a usar y el stock de ellos. e) A fojas 47 a 48, Copia de correo electrónico entre el asegurado con el taller, desde el 02 de mayo de 2022 al 18 de julio de 2022, donde se informa que el repuesto no ha llegado por ende no se ha terminado el trabajo del vehículo. d) A fojas 154 y 155, certificado de inscripción del vehículo, placa patente BRXJ-72, el cual figura al nombre de Jocelyn Claudia Escanilla Torres. f) A fojas 156, copia de recibo de conformidad emitido por Revesa Talleres Spa. con orden de trabajo nº 485 de fecha 02 de marzo de 2022 para el vehículo placa BRXJ-72, recibido el día 03 de mayo de 2022 por doña Yoceline Escanilla Torres. g) A fojas 157 a 165, Reclamo al Sernac nº R2022W6209658 realizado por don Christian Ariel Fuentes Inzunza contra BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. h) A fojas 168 y siguientes, Propuesta seguro automotriz (Cardif, póliza de seguro nº 101605327, emitida por BNP Paribas Cardif, para el asegurado Christian Ariel Fuentes Inzunza, para el vehículo placa patente BRXJ-72. i) A fojas 178 y 180, Presupuesto nº 485, emitido en día 02 de febrero de 2022 por Revesa Talleres Spa. Al vehículo placa patente BRXJ-72;

6º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la parte querellada acompañó en el proceso los siguientes antecedentes: a) A fojas 69 a 70, Presupuesto nº 485, emitido por Revesa Talleres Spa, para el vehículo placa patente BRXJ-72, de fecha 02 de febrero de 2022. b) A fojas 71, Copia de correo electrónico entre la aseguradora y el taller Círculo Autos, del día 08 de abril de 2022, donde solicita el avance de la reparación del vehículo de actor, aunque estaba en espera de un repuesto. c) Copia de correos electrónicos entre el actor y el taller, desde el 12 de marzo de 2022 al 05 de abril de 2022. d) A fojas 79,

Copia de correo electrónico entre la aseguradora y el taller Círculo Autos, de fecha 11 de marzo de 2022, donde especifican que mientras no se tenga la totalidad de los repuestos no se puede indicar fecha de entrega. e) A fojas 80 a 84, Copia de correo electrónico entre el asegurado con el taller, de fecha 02 de marzo de 2022 al 10 de abril de 2022. f) A fojas 85, copia de correo electrónico entre don Carlos Salazar con la aseguradora, donde se informa que el repuesto está agotado. g) A fojas 86 a 100, Copia de correos electrónicos entre el actor y la aseguradora desde el 03 de enero del 2020 al 07 de febrero de 2022, donde se puede apreciar el denuncio del siniestro y sus paso a seguir. h) A fojas 101 al 111, Copia de correos electrónicos entre el asegurado y la aseguradora, desde el día 07 de abril de 2022 al 27 de abril de 2022. En donde comenta acerca de la falta del repuesto para posterior reparación. i) A fojas 112 a 124, Copia de correos electrónicos entre el actor y el taller, desde 02 de febrero de 2022 a 05 de abril de 2022, donde se le informa de las reparaciones y repuestos del vehículo placa patente BRXJ-72;

7º) Que, de conformidad al Art. 12 de la ley de protección a los derechos del consumidor, nº19.496, el proveedor se encuentra obligado a respetar los términos, condiciones o modalidades en se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. A su vez el Art. 23 del mismo cuerpo legal sanciona al proveedor que en la venta de un bien o servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido, entre otras causas a la deficiente calidad, en este caso del servicio;

8º) Que, en el presente caso el servicio contratado deriva de la contratación por el querellante de una póliza

de seguros respecto del vehículo marca Mazda modelo 6, año 2008, placa patente BRXJ-72, el cual a raíz de un siniestro experimentado el 01 de enero de 2022, fue derivado para su reparación, en el mes de febrero de 2022 al taller Círculo autos de la comuna de La Florida. Lo anterior de conformidad a las condiciones particulares de la póliza contratada que tratándose de una pérdida o daño parcial establecen que en estos casos la reparación sólo podrá ser encargada previa autorización de la compañía a un garaje de su confianza. Se añade en las citadas condiciones particulares que cuando sea necesario reemplazar alguna pieza o parte que no se encuentre en la plaza o no se fabrique en el país, la Compañía queda facultada para pagar al asegurado el valor de dicha pieza o parte e acuerdo con el promedio del precio de venta en plaza;

9º) Que, a partir de los correos electrónicos intercambiados entre el querellante y el liquidador del siniestro designado por la Compañía aseguradora, ha quedado suficientemente acreditado que el consumidor se encontró en todo momento informado que la demora en la reparación del vehículo se produjo a raíz de que debió importarse un repuesto que no se encontraba disponible en el país, con el cual sólo se pudo contar con fecha 27 de abril de 2022, retirándose el vehículo conforme desde el taller designado con fecha 03 de mayo del mismo año;

10º) Que, es de público conocimiento que a raíz de la pandemia mundial producida por el Covid, las importaciones de vehículos y partes desde Asia, se vieron seriamente afectadas durante los años 2021 y 2022, verificándose enormes retrasos en el despacho de dichos productos desde sus establecimientos de fabricación;

11º) Que, en caso de autos, la prueba aportada

permite concluir que la Compañía aseguradora demandada, cumplió con diligencia las obligaciones que le imponía la póliza contratada, gestionando además que el vehículo en cuestión fuera sometido anticipadamente a otras reparaciones no relacionadas con el repuesto faltante, lo que posibilitó su entrega a los pocos días de recepcionado éste. Por otra parte, según se acredita con los correspondientes correos electrónicos intercambiados, habiéndose considerado la posibilidad de indemnizar al querellante abonándole el valor del repuesto, esta opción fue rechazada por el mismo, según se desprende de lo que señala en su correo de fecha 11 de abril de 2022 el cual se encuentra agregado a fojas 05 de autos;

12º) Que, finalmente, cabe hacer presente que la póliza de seguros contratada tiene carácter esencialmente indemnizatorio, obligación que asume la Compañía aseguradora encargando la reparación del vehículo a un taller de su confianza, a su costa. Respecto de dicha reparación la póliza contratada no fija un plazo límite en la cual esta deba llevarse a cabo;

13º) Que, conforme a los antecedentes aportados al proceso, los que esta Sentenciadora ha valorado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se formado la convicción necesaria y suficiente para estimar que en los hechos de autos el proveedor BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., haya incumplido los términos de la póliza de seguros contratada o que en la reparación del vehículo asegurado haya actuado con negligencia infringiendo con ello respecto de don Christian Ariel Fuentes Inzunza los Arts.12 o 23 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos del Consumidor, motivo por el cual en definitiva corresponderá rechazar en todas sus partes la querella infraccional de lo principal de fojas 25 vuelta de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

14°) Que, en el primer otrosí de fojas 25 vuelta, don Christian Ariel Fuentes Inzunza, antes mencionado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., antes mencionada, para que producto de las infracciones que le imputa sea condenada a indemnizarle los perjuicios ocasionados, los que evalúa en \$1.500.000, por concepto de daño emergente y \$350.000, por concepto de daño Moral, o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas;

15°) Que, al analizar el aspecto infraccional, ya se concluyó que conforme al mérito de las pruebas aportadas por las partes, esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto de la conducta infraccional que se imputa a la empresa demandada, por lo que la querella infraccional de autos será rechazada en todas sus partes. En razón de lo anterior, al no haberse acreditado la conducta infraccional denunciada y como consecuencia de ello una relación de causalidad entre los hechos denunciados como infracciones y los perjuicios demandados, los cuales de igual forma no fueron acreditados, necesariamente la demanda civil de autos será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 45, 1.656, 1698, 2314, 2329, 2330 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.3, 12, 20, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la querella y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 25 vuelta de autos.;

b) Que, no se condena en costas a la parte querellante y demandante, por estimarse que ha tenido un motivo plausible para litigar;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 2028-5-2022.

DICTADA POR DOÑA CLAUDIA ELIZALDE MARABOLI. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON GONZALO CORTES MANDIOLA SECRETARIO
TITULAR.

05-04-2024

11:20 hs.

MVRBmelt

