

**SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO**

**PROCESO N°: 2738/21
FOJAS: 346 (trescientos cuarenta y seis)
F.Q.V.-**

VALPARAÍSO, Primero de marzo de dos mil veintitrés. -

VISTOS:

1.- Que, con fecha 20 de abril de 2022, y por escrito que rola de fojas 1 a 6, LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ, C.I. 6.732.251-7, en representación de LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, RUT 76.799.185-1, ambos domiciliados en calle El Gomero N° 271, Playa Ancha, Valparaíso; viene en interponer querella infraccional en contra del proveedor SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, R.U.T. 77.099.010-6, representado por SERGIO ANDRÉS DOMÍNGUEZ NIETO, ambos domiciliados en calle Independencia N° 1806, piso 3, Valparaíso, y BCI SEGUROS GENERALES S.A., RUT 99.147.000-K, representado por MARIO GAZITUA SWETT, ambos domiciliados en calle 12 Norte N° 785, local 1, Viña del Mar, por los siguientes argumentos: la empresa que representa es dueña de la camioneta marca Mercedes Benz, modelo Citan 109, placa patente KKYW-96, el cual entró al taller mecánico "Cowper Prieto", domiciliado en Torquemada N° 340, Concón, en octubre de 2019, debido a que fue colisionada por un camión tolva y quedó con daños en foco izquierdo y daños de pintura en lado derecho del vehículo.

El taller señaló que en 2 semanas estaría lista la reparación, asignándole N° de siniestro 6867837. Transcurridas las 2 semanas, se llama al taller vía telefónica pero no contestan, por lo que concurre su hijo presencialmente, donde le señalan que no han reparado la camioneta, ya que tendría las luces y el motor con problemas. El 20 de noviembre de 2019, la llamaron del taller diciendo que estaba lista la camioneta y que fuera a buscarla el viernes a las 17.00 horas. Ese día y hora va a retirar la camioneta un chofer dependiente suya y salió a probarla, dando cuenta de problemas mecánicos y falta de combustible. Así, a las 3 cuadras aproximadamente, la camioneta comienza a tener problemas técnicos, se para y cuesta que vuelva a funcionar, por lo que el chofer se devuelve al taller, pero éste ya estaba cerrado y no contestaba nadie, tampoco los celulares, por lo que se lleva el móvil, avanzando con dificultad, sólo alcanzando a llegar hasta calle Limache de Viña del Mar. Finalmente, se llamó a la aseguradora cerca de las 19.00 horas (reclamo N° 11563160), quienes enviaron una grúa para retirarla.

A simple vista la camioneta presenta los siguientes daños: filtro de petróleo manipulado, sensores de portalón trasero funcionando mal, sensor de alineación acusa falla, se apaga al frenar o pasar cambios.

ES COPIA FIEL

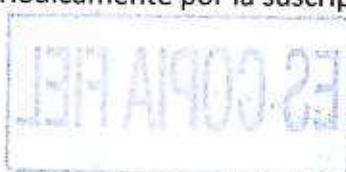
Por último, agrega que, según se manifiesta expresamente en la documentación referente al seguro, tanto de procedimiento de liquidación de vehículos y otros que posteriormente se dispusieron, se indica que el seguro contempla la "garantía de reparación: todas las reparaciones realizadas tienen 1 año de garantía", la cual se han negado a hacer valer, no respondiendo de los daños causados por la negligente reparación en el taller.

En cuanto al derecho, al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley N° 19.496: en primer lugar, el artículo 12 que establece el deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien o la prestación del servicio, ya que la Aseguradora ha incumplido el deber de proveer y liquidar el servicio de reparación en los talleres que ésta determina, por cuanto la reparación efectuada fue deficiente y no cumplió los estándares de calidad que se esperan atendida su expertiz y habitualidad en el desempeño de su rubro. Tampoco respeta el derecho de garantía que ofrece la aseguradora respecto a las reparaciones efectuadas y autorizadas en los talleres de su lista de preferencia.

En segundo lugar, se infringe lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 23, que establece la responsabilidad infraccional del proveedor que, actuando con negligencia, causa daños al consumidor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio. En este sentido, como la reparación deficiente fue de un taller asignado por la aseguradora, esta última debe hacerse responsable de los daños sufridos.

En tercer lugar, se infringe el artículo 41, que establece el derecho del consumidor a reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de 30 días hábiles, pudiendo el Tribunal disponer que se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor, dejando subsistente la acción de daños. En este caso, la cobertura por siniestros prestada por la aseguradora, indica que el servicio de reparación realizado a través del taller designado cuenta con una garantía de un año, sin embargo, éste ha negado a hacer efectiva dicha garantía.

Finalmente, hay que tener presente el artículo 43, que establece la responsabilidad directa frente al consumidor del proveedor que actúa como intermediario en la prestación de un servicio, sin perjuicio de poder repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables. Es por esta razón, que la acción se dirige contra el proveedor BCI, en su calidad de prestador de servicio responsable ante la ocurrencia de un siniestro, y así mismo contra Seguros Falabella, con quien se contrató el seguro, y quien cobra periódicamente por la suscripción de éste, existiendo legitimidad para exigir que



respondan solidariamente ante los perjuicios causados de la prestación de servicio defectuosa.

Por tanto, solicita tener por interpuesta querella infraccional, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar a los proveedores ya individualizados al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

En primer otrosí, LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ, en representación de LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, ya individualizadas, viene en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de los proveedores SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, representada legalmente por SERGIO ANDRÉS DOMÍNGUEZ NIETO, y en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A., representado por MARIO GAZITÚA SWETT, todos ya individualizados, por los mismos hechos señalados en lo principal y solicitando los siguientes perjuicios: 1º Por daño emergente, la suma de \$2.350.000 por mano de obra y repuestos para la reparación del vehículo dañado; y 2º Por lucro cesante, la suma de \$4.000.000 pesos, ya que la camioneta se la arrendaba a la empresa IMS en la suma de \$800.000 pesos al mes y estuvo 5 meses sin trabajar.

Por tanto, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios, acogerla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a las demandadas al pago de la suma total de \$6.350.000 pesos o aquella que S.S. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas.

2.- Que, de fojas 9 a 14, LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, ya individualizada, viene en complementar y rectificar querella y demanda civil, ya que, en cuanto a los antecedentes de hecho, agrega que, con fecha 11 de junio de 2018, contrató un seguro automotriz, con vigencia hasta el 11 de junio de 2021, con Seguros Falabella Corredores Limitada, *póliza matriz: 0 CERTIFICADO: 10516161 BCI SEGUROS GENERALES S.A.*, en relación a la camioneta de su empresa, marca Mercedes Benz, modelo Citan 109, año 2018, color blanco, placa patente única KKYW-96, N° Motor K9KB608D689446 y N° de Chasis WDF415603JU223617.

En cuanto al siniestro que dañó la camioneta, cabe precisar que, en el mes de octubre de 2019, fue chocada por camión tolva que transitaba por calle Patricio Lynch hacia el plan, pasando a llevar al móvil que estaba estacionado en calle Argomedo frente al N° 279, ubicada al costado de su casa. En primera instancia el camión chocó, raspó y

ES COPIA FIEL

rayó el costado trasero izquierdo de la camioneta, sin embargo, el chofer del camión, al no poder pasar por a su gran tamaño, no cabiendo por el ancho de la calle, le pidió a su hijo David Espinoza Pinochet, quien había salido a ver lo que pasó, que moviera la camioneta hacia atrás, a fin que darle espacio y que pudiera pasar. Su hijo accedió y movió la camioneta hacia atrás, y el camión retrocedió para salir de un hoyo en el que se encontraba en la calzada, pero al retroceder chocó nuevamente la camioneta, dañando y rompiendo su foco delantero izquierdo, dándose a la fuga del lugar.

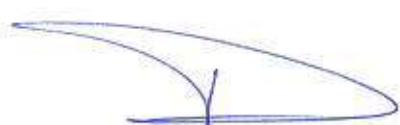
Enseguida informó a las demandadas del siniestro ocurrido y enviaron la grúa a buscar la camioneta. Luego, la coordinación de la reparación quedó a cargo y fue coordinada por don Roger Bellenger Gutiérrez, de BCI Seguros Generales S.A., quien derivó la camioneta al taller mecánico Cowper Servicios SpA., concretándose la reparación el 22 de noviembre de 2019. Sin embargo, al ser retirada por el chofer que envió, éste se percató que solo se efectuó la reparación parcialmente, en cuanto a desabolladura y pintura, pero al probar la camioneta, solo conduciendo unas cuadras, presentó serios problemas mecánicos, de motor, etc., ya señalados en la demanda.

En cuanto a los daños y montos demandados, los complementa y rectifica de la siguiente manera: 1º Daño emergente: agrega el deducible que tuvo que pagar de \$143.458, acreditada mediante factura electrónica N° 995, del taller mecánico Cowper Servicios SpA. También viene en rectificar los costos de reparación que, según cotización de Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados, asciende \$2.545.821. Agrega además daños por desvalorización, ya que es evidente que, a raíz del daño sufrido por el incumplimiento e infracción a las normas de la Ley 19.496 por parte de las demandadas, la camioneta ha sufrido una evidente desvalorización o disminución en el precio de venta de mercado, que asciende a un promedio de \$11.260.000, por lo que, aplicando un 10% de desvalorización de dicho precio, da un avalúo de \$1.126.000. Conforme a lo anterior, avalúa el daño emergente en la suma total de \$3.815.279.

2º Lucro Cesante: a la fecha en que ocurrió el siniestro tenía un contrato de arrendamiento de su camioneta con la empresa Sociedad Integral Maritime Services Limitada, pagando una renta mensual de \$400.000 más IVA, esto es, \$476.000. El referido contrato fue terminado anticipadamente por ésta, en noviembre de 2019, a raíz del incumplimiento de parte de su empresa como arrendadora, dejando de percibir la renta mensual desde ese momento, es decir, 31 meses a mayo de 2022, ascendente a un total de \$14.756.000.

3º Daño Moral: a partir de la época en que comenzaron a producirse todos los inconvenientes relatados, doña Lidia Pinochet Muñoz comenzó a presentar serios problemas con sus nervios, mucha tensión, intensos dolores a las articulaciones, en sus

BB A900 21



manos y piernas, dolores de cabeza, e insomnio, llegando a ser diagnosticada con fibromialgia, debiendo someterse a un riguroso tratamiento de costosos medicamentos y exámenes. También, producto del daño sufrido por BCI Seguros Generales S.A., provocó que dejara de pagar compromisos económicos, recibir llamados de cobros de acreedores, etc. presiones y situaciones a las cuales no estaba acostumbrada. Por todo lo anterior, avalúa el daño moral sufrido en la suma de \$ 1.500.000.

Por lo tanto, solicita se condene a los demandados a la suma total de \$20.071.279.

En segundo otrosí, se hace reserva de todas las acciones legales que en derecho correspondan, en contra de las demandadas de autos y todos aquellos que resulten responsables, sea en sede civil, penal o administrativa, según corresponda.

3.- Que, de fojas 41 a 51, HÉCTOR SOLANO PIRONI, abogado, en representación de SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., representado por SERGIO ANDRÉS DOMÍNGUEZ NIETO y WALTER BRANT BRITO, todos domiciliados para estos efectos en calle Esmeralda Nº1107, oficina 23, Valparaíso, viene en oponer la excepción de incompetencia del Tribunal, en razón de las siguientes consideraciones: en primer lugar, conforme a lo dispuesto en el inciso 1º del artículo del artículo 543 del Código de Comercio, las dificultades que se susciten entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes cuando surja la disputa; y cuando las disputas entre el asegurado y el asegurador que surjan con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 unidades de fomento (UF), el asegurado podrá optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria.

Este artículo establece verdaderas normas de competencia que se revisten de imperatividad en virtud del artículo 542 del mismo cuerpo normativo, por lo que priman en su aplicación frente a las leyes 18.287 y 19.496: "Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo, a no ser que en éstas se disponga otra cosa. (...)".

Ahora bien, las normas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor son de carácter supletorio, aplicables cuando el asunto controvertido no se encuentra sujeto a una regulación específica. Así, no obstante lo señalado en la letra C del artículo 2 bis de la Ley 19.496, aparece que las normas pertinentes son las contenidas en el Código de

ES COPIA FIEL

Comercio, en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 sobre Compañías de Seguros y en el Decreto Ley N° 3538 referidos a la materia, por cuanto se contempla un proceso indemnizatorio. Por otro lado, en lo infraccional, la aplicación de la Ley 19.496 y la intervención de los Juzgados de Policía Local, para efectos de determinar la responsabilidad, se encuentra cubierta y especialmente regulada, siendo la Superintendencia de Valores y Seguros la llamada a resolver las eventuales infracciones reglamentarias o legales que puedan surgir respecto de un contrato de seguros.

Por lo tanto, de las normas legales citadas, y no siendo los Juzgados de Policía Local de aquellos que la ley califica como un tribunal ordinario, S.S. no es competente para conocer de la causa sublite.

En segundo lugar, en autos se demanda en representación de la empresa “Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Trasportes y Arriendo de Vehículos EIRL”, siendo que quien efectuó el acto de consumo no fue el actor, sino una persona jurídica, siendo el Tribunal competente para conocer demandas entre personas jurídicas –como las de este pleito– un Juzgado de Letras en lo Civil y no uno de Policía Local.

En efecto, conforme la definición de la Ley 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, en el inciso 2º de su artículo noveno: “Para los efectos de esta ley se entenderá por proveedores las personas naturales o jurídicas que, definidas de acuerdo con el artículo 1º de la ley N° 19.496, desarrollen las actividades allí señaladas respecto de micro y pequeñas empresas”. Ahora bien, en el artículo 2 del mismo cuerpo normativo se prescribe: “Para los efectos de esta ley, se entenderá por (...) microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año Calendario...”.

Así las cosas, la ley que protege los derechos de los consumidores es aplicable sólo con respecto de las micro y pequeñas empresas y sus proveedores, aplicando la definición y parámetros que comprende el llamado Estatuto Pyme, por lo que la persona jurídica representada en autos no califica para poder accionar en este tipo de procedimiento.

Agrega que, en cuanto a la oportunidad de acreditar ser micro o pequeña empresa, en virtud del Principio de Radicación, debe ser efectuado al momento de deducirse la acción, de lo contrario debe ser rechazada. Así lo sostiene la jurisprudencia, por ejemplo, en autos Rol 24-2014 de la Ilta. Corte de Apelaciones de Rancagua, que cita.

En tercer lugar, también se ha de considerar lo prescrito en el artículo 2º de la Ley 19.496, a saber: “Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que



de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". Así las cosas, su contendor ha señalado que el producto de autos fue adquirido para ejercer una actividad comercial por la cual recibía dinero, por lo que dicha conducta se encuentra dentro de la hipótesis del artículo segundo, letra a) de la Ley 19.496.

Así las cosas, a la luz de lo que se viene exponiendo, no cabe sino concluir que la notificación de la denuncia infraccional y demanda civil de autos, en este procedimiento fue incoado ante un Tribunal absolutamente incompetente, por lo que no produce ningún efecto, adoleciendo todo lo obrado por ese Tribunal de un vicio de nulidad de orden público, puesto que conforme a los argumentos señalados el tribunal de S.S. no es competente para conocer de este pleito, sino que debe conocer un Juzgado Civil.

En primer otrosí, viene en oponer subsidiariamente excepción de falta de legitimación pasiva, bajo los siguientes argumentos: en autos se haaccionado en contra de BCI Seguros Generales S.A. y Seguros Falabella Corredores Ltda., como quienes han agraviado a la querellante y demandante de autos. Ahora bien, su representada es una empresa corredora de seguros que, de acuerdo al inciso 2º del artículo 57 el DFL 251 de 1931, "son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirla durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto". Además, en el inciso 1º se norma: "Los seguros pueden ser contratados ya sea directamente con la entidad aseguradora, a través de sus agentes de ventas, o por intermedio de corredores de seguros independientes de éstas...".

De esta manera se encuentra legalmente determinado el carácter independiente y de intermediador del corredor de seguros. Sin embargo, tal y como se apreciará de los antecedentes de este juicio, a quien correspondería el juicio de reproche o eventualmente el pago de la indemnización por el siniestro es exclusivamente a su codemandada. De este modo es sólo a esa sociedad a quien se debe exigir lo que en derecho corresponda por los hechos sometido al conocimiento de S.S.

ES COPIA FIEL

A mayor abundamiento, agrega lo reglado en el artículo 513 del Código de Comercio, que señala que asegurador es “el que toma de su cuenta el riesgo”. En consecuencia, es él quien responde por el siniestro según lo pactado en el contrato de seguro. En igual sentido los artículos 563 y 65 de dicho Código, prescribiendo este último que: “Los corredores no están obligados personalmente a cumplir los contratos celebrados por mediación...”. Así, sólo queda ser enfático en cuanto no existe en el libelo de querella y demanda de autos ningún reproche por alguna acción u omisión de su mandante, menos aún uno por el que la ley le faculte sobre la decisión de indemnizar o lo haga responsable por el mismo.

La legitimación pasiva, valga la redundancia, significa “frente a quien” ha de ser interpuesta la petición de tutela judicial, para que tal petición resulte eficaz subjetivamente. En tal sentido, está legitimado pasivamente el obligado frente al derecho que se hace valer mediante la pretensión procesal interpuesta. Sólo esa persona puede ser considerada como un “demandado legítimo”, lo que, en la situación presente, no ocurre respecto de Seguros Falabella Corredores Ltda., pues un corredor es una persona natural o jurídica, independiente una de las Compañías de Seguros, que tienen como objetivo asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles determinadas coberturas de acuerdo a sus requerimientos, citando jurisprudencia afín.

Así pues, no se vislumbra como su mandante podría ser responsable de los supuestos hechos ilícitos contenidos en los libelos infraccionales y civiles, ya que como ha señalado, la eventual infracción a la Ley 19.496 habría sido cometida por una empresa de Seguros, distinta e independiente en lo social, funciones y giro con su mandante.

4.- Que, de fojas 52 a 61, PAOLO SCAGLIOTTI RAVERA, abogado, en representación de BCI SEGUROS GENERALES S.A., representada por MILDREN ISABEL ROJAS SMITH, todos domiciliados para estos efectos en Avenida Libertad N° 1405, piso 18, oficina 1804, Viña del Mar, viene en oponer la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del Tribunal, por lo siguientes antecedentes: de la simple lectura de la querella infraccional, es claro que el conflicto de autos se trata exclusivamente de una controversia relativa a la disconformidad con la reparación del vehículo por parte del taller y, en definitiva, una controversia sobre el cumplimiento de un contrato de seguro. No hay en el actuar de BCI Seguros Generales S.A. gestión o falta alguna que pudiera interpretarse como una infracción a las normas de la Ley 19.496, lo que se está imputando a esta parte se remite exclusivamente al cumplimiento del contrato de seguro.

Esto es importante, puesto que la solución de controversias que se refieren exclusivamente al cumplimiento del contrato de seguro, en lo que se refiere a la procedencia o no de su cobertura, se encuentra prevista en una normativa que es especial

ES COPIA FIEL

en relación a la Ley del Consumidor. En efecto, esta materia se encuentra estrictamente regulada y en efecto prevista en el Título VIII del Código de Comercio, en concordancia con la Ley de Seguros, el Decreto N° 1055 que establece el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, y la Ley 21.000 sobre la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) que establece un procedimiento sancionatorio específico para las conductas infraccionales en materias de seguros. Así las cosas, conforme a lo dispuesto imperativamente en el artículo 2 bis de la Ley 19.496, la controversia de marras no queda sujeta a las disposiciones de dicha ley.

Es indiscutible que la disputa de autos no dice relación con la vulneración de los derechos de protección al consumidor, sino específicamente con un eventual incumplimiento del contrato de seguro producto de la disconformidad con la reparación realizada por el taller. Lo que pretende la querellante mediante la interposición de la presente querella infraccional y demanda civil, es que este Juzgado de Policía Local se pronuncie sobre la correcta interpretación del contrato de seguro, particularmente en lo relativo a la cobertura por los presuntos problemas en la reparación del vehículo por parte del taller involucrado, y que, eventualmente, se indemnicen los daños sufridos. Esto es completamente impropio, pues estas materias deben ser conocidas en un juicio de lato conocimiento ante los tribunales ordinarios de justicia.

Pues bien, en relación a la competencia del Tribunal para conocer sobre la pretensión que motiva esta controversia, hay que remitirse a lo que dispone imperativamente el artículo 543 del Código de Comercio, que provee un sistema especial de solución de controversias respecto de cualquier dificultad que se genere entre el asegurado y el asegurador relacionada, entre otras, con la interpretación o aplicación del contrato debe ser resuelta por un árbitro conforme a lo acordado en el contrato, o por la Justicia Ordinaria en el evento que la controversia no exceda las 10.000 UF.

Por otra parte, inclusive aquella doctrina que acepta la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer materias de seguros, se encuentra conteste en que sólo es procedente en los casos que se refiera a materias no reguladas en la ley especial, conforme lo dispone expresamente el literal a) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, lo que evidentemente no ocurre en este caso. El conflicto de marras está dado por la disconformidad de la asegurada con la reparación del vehículo, imputando a su representada el incumplimiento del contrato, hipótesis claramente tipificada en la ley especial del contrato de seguro, al establecer el Tribunal competente para conocer las

ES COPIA FIEL

dificultades suscitadas entre las partes “con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento”.

En este sentido el inciso primero del artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 establece claramente lo siguiente: “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales...”. Por otra parte, el literal a) del citado artículo dispone excepciones a dicha regla, estableciendo la aplicación de la referida ley sólo en aquellas materias que no se encuentran expresamente reguladas por leyes especiales, lo que no ocurre en el caso de autos. Concordantemente, el literal c) del citado artículo dispone que las normas de la Ley 19.496 únicamente serán aplicables “c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

De esta forma, la acción del asegurado conforme al artículo 543 del Código de Comercio evidentemente corresponderá a una acción de cumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios, pues siempre es posible demandar el cumplimiento forzado o resolución del mismo, junto con indemnización de perjuicios, y que otorga competencia a los tribunales ordinarios para conocer de estas materias.

Tampoco es aplicable la Ley 19.496 a la controversia de autos, toda vez que la relación comercial que vincula a las partes no se encuentra regida por dicha ley, sino por el Título VIII del Código de Comercio, la Ley de Seguros y el Decreto 3538 modificado por la Ley 21.000, que adicionalmente en su Título IV contempla un procedimiento sancionatorio específico para las infracciones relativas a contratos de seguros.

En conclusión, la materia debatida en autos está regulada por leyes especiales que establecen imperativamente la competencia de los tribunales arbitrales y en subsidio los Tribunales Ordinarios de Justicia para conocer de todos los conflictos relativos a productos de seguros, por lo cual ésta materia se encuentra excluida del conocimiento de este Juzgado de Policía Local, y siendo las normas de competencia absoluta de orden público, no disponibles, ni prorrogables, este Tribunal deberá declararse incompetente para conocer de la acción interpuesta por la demandante. Así se ha fallado por los tribunales de justicia del país, citando jurisprudencia afín.

En segundo otrosí, viene en acompañar, con citación, los siguientes documentos:
1º Condiciones Particulares de la Póliza N° 10516161-1; y 2º Condiciones Generales de la Póliza inscritas en el registro de pólizas de la CMF bajo el código POL120131318.



5.- Que, de fojas 89 a 91, HÉCTOR SOLANO PIRONI por SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., viene en solicitar se aplique el apercibimiento dispuesto en el artículo 9 de la Ley 18.287 y se tenga por no presentada la demanda, por los siguientes argumentos: la presente litis se encuentra regulada en los Párrafos 1º y 2º del Título IV de la Ley 19.496, en que el primero contiene reglas de aplicación general, mientras que el segundo contiene reglas específicas para la tramitación del procedimiento de defensa del interés individual de los consumidores. Así, en el artículo 50 B, en su primera parte, se norma “En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2 de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N° 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil”. Ahora bien, la única regulación procedural en el párrafo 2º del Título IV, se encuentra en el artículo 50 H, en el que nada se dice respecto del tiempo que media entre la interposición y notificación de las acciones, ni lo que ocurre en el caso de no notificarse la demanda antes del comparendo correspondiente. Menos se refiere a la posibilidad de suspender el comparendo de contestación, conciliación y prueba por no haberse notificado la demanda.

Por otra parte, en el artículo 1 de la Ley 18.287, se dispone: “El conocimiento de los procesos por contravenciones y faltas y las materias de orden civil que sean de la competencia de los Juzgados de Policía Local, se regirán por las reglas de esta ley (inciso 1º). Estas reglas también serán aplicables a aquellas materias que tengan señalado por la ley un procedimiento diverso (inciso 2º)”. A su turno, en el inciso 1º del artículo 7º de dicha ley dispone que: “En los casos de demanda, denuncia de particulares o querella, el Tribunal la mandará poner en conocimiento del demandado, denunciado o querellado y, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9º, fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y prueba, a la que las partes deberán concurrir con todos sus medios de prueba y que se celebrará con las partes que asistan”.

La disposición citada se refiere al tiempo de presentación de la demanda, su notificación, la suspensión del comparendo por falta de notificación y caducidad de la demanda por no ser notificada (incisos 2º a 4º del artículo 9). Así, de conformidad con lo establecido en el inciso 4º del artículo 9: “Si deducida la demanda, no se hubiere notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso, se tendrá por no presentada”.

De esta manera, consta de estos autos que la demanda civil fue notificada a su representada pasado el plazo de cuatro meses desde la presentación de la acción, por lo

ES COPIA FIEL

que es claro que, al haberse practicado la notificación fuera de plazo, el libelo civil ha perdido oportunidad, debiendo entenderse por no presentado para todos los efectos legales, situación que S.S. deberá declarar.

A mayor abundamiento, el contexto de pandemia y el régimen excepcional de la Ley 21.226 no afecta lo antes expuesto, toda vez que de que dicho régimen excepcional terminó por el cese de la última prórroga del estado de excepción constitucional de catástrofe, ocurrida el 30 de noviembre de 2021, dictándose la Ley 21.379, en cuya virtud se agregó a la Ley 21.226 el artículo 11, cuyo inciso 1º señala: "A excepción de los artículos 4 y 6, en cada una de las demás disposiciones de la presente ley en que se refiere a la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública declarado por decreto supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y al tiempo en que éste sea prorrogado ha de entenderse que las respectivas reglas refieren al término que se extiende hasta el 30 de noviembre de 2021".

Por lo tanto, cualquier prerrogativa que justificara la no notificación de la demanda y la aplicación del inciso cuarto del artículo 9º de la Ley 18.287 cesó el 30 de noviembre de 2021. Entonces, si el plazo en que era exigible notificar la demanda dentro de 4 meses se cumplió antes de que se notificaran las acciones de autos, éstas deberán tenerse por no presentadas. Por último, cabe señalar que la complementación de la querella y demanda civil deducida el 19 de mayo de 2022, no genera un nuevo plazo para la contraria para efecto de efectuar su notificación dentro del plazo de 4 meses ya señalado, toda vez que ello no se corresponde a una demanda nueva al tenor del artículo 261 del Código de Procedimiento Civil.

6.- Que, a fojas 93 a 101, GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS, abogado habilitado, por LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, ambos domiciliados para estos efectos en calle Blanco N° 1663, oficina 1401, Edificio Mar del Sur, Torre 1, Valparaíso, viene en evacuar traslado a las excepciones y apercibimientos presentados, solicitando su rechazo, por los siguientes fundamentos: en relación a la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal interpuesta por ambas demandadas, su representada interpuso una querella por infracción a la Ley 19.496, persiguiendo por tanto, en lo principal, la aplicación de la respectiva multa, cuestión que no puede ser conocida por un árbitro o por la justicia ordinaria; y en segundo lugar, en forma accesoria, persiguiendo la obtención de una indemnización de perjuicios derivada de la vulneración de sus derechos como consumidor e insatisfacción final que sufrió por un mal servicio de reparación en un taller mecánico que fue determinado y contratado por la aseguradora y/o corredora de seguros (y no por la cliente asegurada), recibiendo

ES COPIA FIEL

una reparación deficiente, sin cumplir los estándares de calidad que se esperaban de acuerdo a su expertiz y habitualidad en el desempeño de su rubro, superior a lo que pueda representar el consumidor, viéndose ésta en notable desventaja. Asimismo, se reclama la infracción de dichas normas por cuanto no se respetó por ambas querelladas y demandadas el derecho de garantía que ofrecen respecto de las reparaciones efectuadas y autorizadas en los talleres de su lista de preferencia, no respetando los derechos del consumidor. En efecto, la actora no ejerció las acciones incoadas en este juicio, para reclamar nada relativo a la validez o ineficacia del contrato de seguro o con motivo de la interpretación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o respecto a la liquidación del seguro. Por tanto, es claramente aplicable la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, y por ello, S.S. y este Juzgado de Policía Local, es claramente competente para conocer de este caso.

Cabe tener presente el artículo 2 bis de la Ley 19.496 dispone que "No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas en leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean; b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento; y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el Tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales". Así entendido, cabe considerar que, ni el Código de Comercio, ni el DFL 251, ni otras normas especiales, establecen y regulan de manera precisa y clara algún procedimiento indemnizatorio judicial respecto a conflictos que se puedan producir entre una compañía de seguros y un asegurado, sobre el cumplimiento de una póliza y coberturas de un seguro.

Es importante resaltar que, en la especie, el acto jurídico celebrado por las partes es un acto mixto o de doble carácter, es decir, mercantil para el asegurador y civil para el asegurado, tal como lo exige la ley de protección al consumidor, cuya ley es invocada en este juicio por la actora.

ES COPIA FIEL

Cabe resaltar que este juicio se ha iniciado por el ejercicio de una acción de naturaleza infraccional, destinada a que se aplique una multa a beneficio fiscal, por lo tanto, se trata de una acción de orden público, que no tiene una naturaleza civil, por lo que no puede ser renunciable, lo que significa que es improcedente que se pacte prórroga de la competencia y que esta sea sustraída al conocimiento de un juez árbitro. A su vez, el artículo 50 A inciso 1º de la misma Ley 19.496, entrega la competencia de las acciones a que dé lugar la aplicación de esa ley, al Juez de Policía Local respectivo. Adicionalmente, el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales establece, en su inciso 1º, que "Tampoco podrán someterse a la decisión de árbitros, las causas criminales, las de policía local, las que se susciten entre un representante legal y su representado, y aquellas en que debe ser oído el fiscal judicial".

En cuanto a lo señalado por la parte de Seguros Falabella Corredores Ltda., sobre que la Ley 19.496 no le es aplicable a la actora de autos, cabe destacar que precisamente la Ley 20.416 fija normas especiales para pequeñas y medianas empresas (Pymes), protegiéndolas con normas consagradas en la Ley de Protección al Consumidor, transformándolas incluso en titulares de acciones de clases en contra de sus proveedores, definiendo lo que es una micro, una pequeña y un mediana empresa, usando el criterio sus ingresos por ventas, aspecto que se ajusta claramente al caso de su representada, como destinatario final de bienes y servicios, en este caso ofrecido por una empresa aseguradora.

En cuanto a la falta de legitimación pasiva alegada por Seguros Falabella Corredores Ltda., su representada, oportuna y debidamente asesorada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), luego de presentar el respectivo reclamo ante dicho Servicio, ejerció la acción infraccional e indemnizatoria civil en contra de ambas demandadas, las que, en su momento, fueron oportunamente complementadas. Cada una en su rubro y objeto social que a cada una les corresponde, tanto en no proveer y liquidar en forma efectiva, adecuada y satisfactoria el servicio de reparación del vehículo de su representada, sin cumplir los debidos estándares de calidad, superior a lo que pueda representar el consumidor, quedando la querellante y demandante en notable desventaja; como también el derecho de garantía ofrecido, tanto en la asesoría, ilustración e intermediación de la corredora de seguros; y falta de asistencia durante toda la vigencia de la relación contractual entre la asegurada y ambas demandadas, pues, precisamente, una vez ocurrido el siniestro y posterior a ello, en los momentos en que la asegurada les solicitó a ambas, en reiteradas ocasiones, que se activara la correspondiente y cobertura, y le solucionaran el problema, solo recibió un muy mal servicio y mala atención, sin responder en forma satisfactoria, y a la altura de los servicios que ambas



sociedades ofrecen, respecto de las reparaciones efectuadas en el vehículo de la asegurada, y autorizadas en los talleres de su lista de preferencia, no respetando los derechos del consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, esta parte pretende acreditar las correspondientes infracciones a la ley del consumidor y los perjuicios que ello le provocó, dejando que sea este Juzgado, como Tribunal especial, quien se pronuncie, dentro de su competencia, mediante el fallo que en derecho corresponda, respecto de la responsabilidad infraccional y civil de cada querellada y demandada.

En cuanto a la solicitud de apercibimiento legal alegada por Seguros Falabella Corredores Ltda., cabe señalar que es un hecho público y notorio las normas de contingencia sanitaria y el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública, declarado por Decreto Supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, según el Acta N° 53-2020 de 8 de abril de 2020, de la Excmo. Corte Suprema y la Ley 21.226, establecieron un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile. La citada ley, en su artículo 2º expresaba que “Los tribunales especiales que no forman parte del Poder Judicial y los tribunales arbitrales ad hoc e institucionales del país, durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, declarado por decreto supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y el tiempo en que este sea prorrogado, si es el caso, podrán suspender cualquier audiencia que corresponda realizar en el marco de los procedimientos de que conocen, con excepción de aquellas que requieran la intervención urgente del tribunal, en los mismos términos referidos en el artículo anterior. Decretada la suspensión de una audiencia, deberá el tribunal reagendarla para la fecha más próxima posible posterior al cese del referido estado de excepción constitucional, y el tiempo en que este sea prorrogado, si es el caso”.

En atención a lo anterior, con fecha 18 de noviembre de 2021, el Tribunal provee y tiene por interpuesta la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, decretando traslado, fijando el respectivo comparendo de estilo para el 09 de marzo de 2022. En dicha fecha comparece la actora, sin abogado y sin que la querella y demanda se hubiese notificado, por lo que tuvo que solicitar nueva fecha y designación de receptor ad-hoc, lo que hizo, quedando el comparendo para el 26 de mayo de 2022. Con fecha 19 de mayo de 2022, la actora presentó una complementación a la querella y demanda, ahora asesorada por el abogado suscrito, por lo que a sugerencia de S.S. ya



que no se alcanzaría a notificar la acción junto con su complementación, solicitó nuevamente suspensión, fijándose nueva fecha de comparendo para el 10 de agosto de 2022. Finalmente, el 25 de mayo de 2022 se notificó debidamente la acción.

Conforme a lo anterior se puede apreciar claramente que en ningún momento transcurrió más de cuatro meses en que la actora haya incurrido en una pasividad o falta de actividad procesal para notificar la querella y demanda, y el tribunal nunca consideró que la hubiera, ya que siempre el juicio ha estado en tramitación y nunca han transcurrido cuatro meses sin hacer gestión judicial alguna, sino que siempre estuvo en preparación y espera de la respectiva notificación, según la disponibilidad del Tribunal, ya que, las fechas fueron fijadas por éste, según la disponibilidad que se estimó posible y pertinente, y en cada fecha, o con la debida antelación, esta parte compareció ante el Tribunal e hizo las presentaciones que en derecho correspondían.

Sin perjuicio de lo anterior, si la parte querellada y demandada estimaba que había un vicio como el alegado, debió haberlo invocado inmediatamente ante el Tribunal, ya que al comparecer al comparendo de estilo, fijado y llevado a efecto el 10 de agosto recién pasado, y hacer otras presentaciones e interponer otras excepciones y no alegar nada a este respecto, se convalida cualquier vicio que pudiera haber existido.

Además, cabe destacar que la complementación o modificación efectuada por esta parte a la querella y demanda de autos, no fue solo una rectificación menor, sino efectivamente constituyó una modificación de fondo e importante. En ese sentido la Ley 19.496, en su artículo 50 B, dispone que "En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2º de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N° 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3º de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil". En atención a lo anterior, se entiende y aplica como norma supletoria el artículo 261 del Código de Procedimiento Civil, que dispone: "Notificada la demanda a cualquiera de los demandados y antes de la contestación, podrá el demandante hacer en ella las ampliaciones o rectificaciones que estime convenientes. Estas modificaciones se considerarán como una demanda nueva para los efectos de su notificación, y sólo desde la fecha en que esta diligencia se practique correrá el término para contestar la primitiva demanda". Según lo anterior, en el evento que una parte realice una ampliación o rectificación que estime conveniente a la demanda, antes de la contestación, se considerarán estas modificaciones como una demanda nueva para los efectos de sus notificación.

BRANCO 23

ES COPIA FIEL

7.- Que, a fojas 102 a 104, se rechazan las excepciones de incompetencia absoluta promovidas por ambas partes querelladas y demandadas, por cuanto, si bien el artículo 2 bis de la Ley 19.496 excluye su competencia de aquellas actividades reguladas en leyes especiales, como podría ser en materia de contrato de seguro regulada en el artículo 543, también hay que tener presente que el citado artículo 2 bis consagra una contra excepción en aquellas materias no reguladas por estas normas especiales. En este caso, la regulación establecida por el citado artículo 543 no regula aquellos deberes que las Corredoras de Seguro y Aseguradoras tienen de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.496, en específico lo señalado en el artículo 12, que establece el deber de "respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio", que es justamente lo que en la especie se reclama, ya que no se está discutiendo si operó o no el seguro en comento, sino que, en aplicación de éste, el taller mecánico ofrecido por la Aseguradora supuestamente no cumplió con su obligación de reparar el móvil de autos. Así lo ha señalado la jurisprudencia, por ejemplo, en sentencia de fecha 19 de abril de 2022, dictada por la Ilma. Corte de Apelaciones de San Miguel, en causa Rol (Policía Local) 285-2021, que se cita.

También se rechaza la excepción de incompetencia absoluta promovida por la parte querellada y demandada de Seguros Falabella Corredores Ltda., ya que la Ley 20.416 que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, establece, en su artículo 9, que las micro y pequeñas empresas gozarán de una serie de derechos contenidos en la Ley 19.496, siendo aplicables los párrafos que allí se señalan. En este caso, como lo que se cuestiona por la querellante y demandante es la infracción a lo dispuesto en el artículo 12, el cual se encuentra ubicado en el párrafo 3º del Título II de la Ley 19.496, y siendo el actor una micro o pequeña empresa en los términos del artículo 2 de la citada Ley 20.416 (ventas anuales inferiores a 25.000 UF), resulta plenamente aplicable a las partes las disposiciones señaladas de la Ley 19.496.

Además, se rechaza la solicitud de tener por no presentada la demanda civil interpuesta por la parte querellada y demandada Seguros Falabella Corredores Ltda., ya que el plazo de 4 meses para notificar demanda civil en procedimiento infraccional señalado en el artículo 9 de la Ley 18.287 nunca se ha aplicado en materia de consumidor ni antes ni después de la modificación hecha por la Ley 20.543. Antes de la modificación legal, la doctrina y jurisprudencia mayoritaria se inclinaba por someter la prescripción de la acción civil a la infraccional dispuesta en el antiguo artículo 26 de la Ley 19.496

ES COPIA FIEL

[CONTARDO, Juan Ignacio, "Prescripción de la Acción Indemnizatoria en la Ley de Protección al Consumidor: Tendencias Jurisprudenciales", en Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes Nº 21 (Santiago, Chile, año 2011), pp. 93 y 94]. Posterior a la entrada en vigencia de la Ley 20.543, tampoco se aplica porque, si bien actualmente se diferencian y tienen tratamiento separado la acción infraccional de la civil, en los artículos 50 A y 50 H, respectivamente, esta última disposición expresamente señala que el conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios por infracción a la Ley 19.496 corresponde a los Juzgados de Policía Local. Por lo tanto, si aplicamos lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 18.287 se produciría la situación contradictoria de que, al no haberse notificado la demanda dentro del plazo de 4 meses de presentada la demanda, se hubiese continuado con la acción infraccional y, de haber obtenido sentencia condenatoria, el actor debería iniciar juicio sumario ante los Juzgados Civiles Ordinarios. Sin embargo, estos Tribunales se hubiesen declarado incompetentes, por cuanto el artículo 50 H somete la acción indemnizatoria individual a los Juzgados de Policía Local. Entonces, de aceptar la tesis de la querellada y demandada, implicaría que no podría ningún tribunal conocer de la acción indemnizatoria, situación que ya ocurrió y que fue resuelta de la forma descrita por la Excma. Corte Suprema, en causa Rol 104.800-2020, sentencia de fecha 23 de mayo de 2022.

Respecto de la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por la parte querellada y demandada Seguros Falabella Corredores Ltda., ésta se resolverá en la sentencia definitiva.

8.- Que, de fojas 162 a 177, HÉCTOR SOLANO PIRONI por SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., viene en contestar querella infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo con costas, por los siguientes fundamentos: en primer término, niega toda responsabilidad en los hechos expuestos en la acción infraccional de autos, dando por controvertidos todos y cada uno de los argumentos fácticos expuestos por la contraria, de manera que no es efectivo que su representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores, ni ningún otro cuerpo normativo. Tampoco es efectivo que se hayan causado daños al vehículo de propiedad de la empresa "Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Trasportes y arriendo de vehículos EIRL".

En autos se ha accionado en contra de las empresas BCI Seguros Generales S.A. y Seguros Falabella Corredores LTDA., como quienes han agravado a la querellante y demandante. No obstante, reitera que su representada es una empresa corredora de seguros que, de acuerdo a lo prescrito en el inciso 2º del artículo 57 el DFL 251 de 1931, "son auxiliares del comercio de seguros", por lo que, a quien correspondería la imputación de responsabilidad y eventualmente el pago de la indemnización por el siniestro, es



ES COPIA FIEL

exclusivamente a la codemandada, quien se ha negado en razón de lo expuesto en el pertinente a informe de liquidación. Agrega también lo prescrito en el artículo 65 del Código de Comercio, que dispone: "Los corredores no están obligados personalmente a cumplir los contratos celebrados por su mediación (...)" y lo reglado en los artículos 513, que señala que asegurador es "el que toma de su cuenta el riesgo", y 563, que se señala: "El asegurador deberá indemnizar el siniestro en dinero (...)", del mismo Código. En consecuencia, es el asegurador quien responde por el siniestro según lo pactado en el contrato de seguro. Así, sólo queda ser enfático en cuanto no existe en el libelo de querella y demanda de autos ningún reproche por alguna acción u omisión de su mandante, menos aún uno por el que la Ley le faculte sobre la decisión de indemnizar, u obligue al pago del siniestro en razón de su función, o lo haga responsable por el mismo. Tampoco se ha pactado ello de modo convencional.

Es del caso que, por definición, su mandante se limita a intermediar entre el actor y la Compañía de Seguros codemandada en la celebración del contrato de seguro, no asumiendo ninguna responsabilidad frente al asegurado en el cumplimiento de los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro por las partes. Ahora, si bien el artículo 43 de la Ley 19.496 norma que el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, no puede entenderse aplicable a todos los casos en que exista en intermediación, sino más bien a todas aquellas situaciones que el Intermediario presta al consumidor un servicio de cierta permanencia, como ocurre, por ejemplo, con las agencias viajes, pero no cuando su participación se agota una vez que las partes celebraron el respectivo contrato, y solo mantiene asesoría durante la vigencia de éste, no siendo correcto hacerlo responsable de las vicisitudes que pueda experimentar el desarrollo de esa relación contractual. Tampoco la ley ha hecho solidariamente responsable al intermediario con el proveedor del servicio, ni en la propuesta de seguros se ha establecido alguna cláusula de responsabilidad para el intermediario. Todo se encuentra respaldado en jurisprudencia afín que cita.

Respecto de la carga de la prueba, el artículo 1698 del Código Civil prescribe que: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta". Esto no tiene otro significado más que señalar que quien alega algo distinto a lo normal es quien deberá probar en un juicio su pretensión, es decir, quién tiene la carga de la prueba es el actor, ya que ésta al reclamar los supuestos perjuicios afirma la existencia de una

ES COPIA FIEL

obligación, para lo cual deberá acreditar que concurren los requisitos legales para que tenga lugar la responsabilidad extracontractual uno de los cuales es la culpa o dolo. Además, el artículo 50 letra c) inciso 2º de la Ley 19.496 indica: "En su las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho...". Sin embargo, la denunciante y demandante no ha aportado al proceso ningún antecedente que haga presumir que los hechos que señala hayan efectivamente ocurrido, que hayan ocurrido de la forma que señala y que, de haber ocurrido y de la manera en que expresa el actor, éstos se deban a negligencia de su representada.

También alega aplicación del principio de inocencia en esta sede, puesto que, en cuestiones sobre materias del orden sancionatorio contravencional, se rigen por principios que tiene su origen en el Derecho Penal, por ser una manifestación del "ius puniendi general", que es el ejercicio del poder de sancionar por parte del Estado, y que justifica, entonces, la extrapolación de los principios que rigen en materia penal, principio entre los cuales se encuentra "la presunción de inocencia" y "de no culpabilidad", lo que importa el deber procesal del denunciante de demostrar la culpabilidad con eficacia tal que logre quebrantar el estado de inocencia que frente a la imputación de que un ilícito asiste al proveedor denunciado, sin perjuicio de su derecho a aportar la prueba que estime en aval de su teoría, pero su indiferencia, en ese sentido, no le puede acarrear ningún perjuicio. Ratifica este aserto, el hecho que en la Ley 19.496 no contiene disposición especial que haga recaer en el prestador proveedor el peso de desvirtuar los hechos que fundan la querella en su contra, a diferencia, por ejemplo, del artículo 15 de la Ley 18.287, que prescribe que "La sola denuncia por comercio clandestino en la vía pública, formulada por el personal de carabineros, constituirá presunción de haberse cometido la infracción".

Por otro lado, hace presente que considera que la actora, con su elevada pretensión indemnizatoria, está claramente incurriendo en un "abuso del derecho", institución también erradicada de nuestro ordenamiento jurídico, ya que permite que instituciones establecidas por la ley para resguardar los legítimos intereses de ciudadanos afectados perjudicados, sea, a raíz de interpretaciones caprichosas y arbitrarias, fuente de la obtención de beneficios particulares, carentes de fundamento lógico alguno. Por lo que solicita a S.S., reducir drásticamente la apreciación de montos demandados del actor, en razón de que la indemnización debe atender a una compensación de los perjuicios efectivamente causados y no a lucrar de ellos, siendo las pretensiones de la parte contraria total y absolutamente desproporcionadas.

Respecto a lo pretendido, es del caso que en la acción civil promovida en contra de su mandante, al complementar y rectificar demanda, señala: "En síntesis, el monto total demandado corresponde a la suma de \$20.071.279", de este modo, al solicitar las



indemnizaciones que pretende se le concedan por los montos que reclama en forma total, completa y exacta por parte del Tribunal, se limita al juzgador a sólo entregar en forma total lo que este ha pedido sin poder dar un peso menos de lo requerido por el actor. Lo anterior es así, puesto que, al no pedir que se condene a las sumas mayores o menores que S.S. estime, limitó al sentenciador a conceder lo que ha pedido el actor, ni un peso más, ni un peso menos, acorde con las exigencias de congruencia que se imponen al pronunciamiento de la sentencia. El juez no tiene facultad de variar la petición legal porque ello provoca un cambio en la causa de pedir, con la consiguiente variación del objeto del proceso, por el principio "*iura novit curia*", el juez sólo puede aplicar la norma jurídica pertinente, mas no puede modificar los hechos y las pretensiones ni respecto de quien se impetraran, ya que aquello provocaría el nacimiento del vicio de la "*ultra petita*", atentando contra el principio de congruencia civil que se produce al otorgar más de lo pedido.

Sobre los daños, es necesario señalar que para que proceda la indemnización de los daños, éstos al menos deben ser ciertos, directos y deben probarse. Así lo establece la ley, la doctrina y la jurisprudencia. Que el daño sea cierto, implica que debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización de perjuicios, no debe ser eventual; que sea directo implica que el daño debe ser una consecuencia cierta y necesaria del hecho que lo provoca, cuestión que deriva del artículo 1558 del Código Civil; y además que deba probarse, no es más que una derivación del requisito establecido en el artículo 1698 del citado Código, esto es, corresponde probar los hechos a quien los alega.

En cuanto al daño emergente y lucro cesante, tal y como ha señalado, su representada no tiene responsabilidad en estos hechos, siendo obligación del demandante probar el daño efectivamente exista, que es imputable a su parte y que se produjo por dolo, culpa o negligencia de ella. Demanda, además, por la desvalorización del vehículo, cuestión que en la especie no ocurre, dado los daños efectivos del móvil, que no inciden en un detrimiento más allá de su reparación. Además, dado el año de fabricación, los daños tampoco deberían incidir en su valor de mercado. Así las cosas, las indemnizaciones solicitadas demuestran sólo un interés de beneficiarse más allá de los reales y justos perjuicios que habría sufridos por la contraria, perjuicios que deberán ser probados por aquella.

En cuanto al daño moral, en primer término se demanda por una persona jurídica, y los fundamentos argüidos en apoyo al perjuicio que pretende son como persona natural,

ES COPIA FIEL

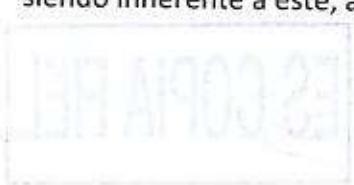
lo que hace de modo meridiano inviable tal pretensión procesal. Además, no expresa las circunstancias de dicho perjuicio, no lo explica ni desarrolla de modo alguno. Sólo se limita a indicar hechos que no corresponden al daño que persigue. Tampoco expresa la forma de cálculo de la suma que pretende.

Sin perjuicio de lo expuesto, no existiendo normas especiales en el ordenamiento jurídico respecto de la prueba del daño moral, para su procedencia es necesario ceñirse a las normas generales sobre la materia. En consecuencia, para que el daño moral sea indemnizable es necesario que sea real, cierto y determinado, circunstancias que en lo absoluto concurren en la especie, aún en cuanto la contraria no allegó prueba alguna sobre el supuesto daño moral experimentado, violando de paso el artículo 1698 del Código Civil, el que expresamente señala que la prueba de las obligaciones incumbe a quien las alega. Además, cree que no se podrá acreditar en forma suficiente algún tipo de daño moral por dos razones: 1º Porque debe corresponder a la naturaleza de dicho perjuicio y no a otro de menor gravedad; y 2º Porque ha de ser probado. Pensar lo contrario daría lugar a daños punitivos, figura que nuestra legislación sólo con la última reforma en la materia contempla, pero no para los juicios individuales como el de autos.

Respecto a la prueba, la doctrina y jurisprudencia coinciden que para que este tipo de daño sea indemnizable debe probarse, por parte de la víctima, la lesión de un bien personal para que se infiera el daño, no bastando con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, debiendo existir un daño efectivo, citando para dicho efecto jurisprudencia afín. Y sobre la magnitud, si bien no existe consenso en la jurisprudencia sobre la magnitud del daño no patrimonial que debe acreditarse para que este pueda ser considerado daño moral, atendida la existencia de perjuicios psicológicos de menor entidad, usualmente denominado "molestia", "perturbación" o "desagrado", la doctrina nacional sí descarta la posibilidad de reparar las molestias, atendiendo que estas son consideradas como una frustración propia del incumplimiento, más no un detrimento de significancia suficiente para ser indemnizado.

Así, la demanda carece de los elementos mínimos que debe contener toda demanda para fundamentar los reclamos que pretende, esto es, una exposición clara de los hechos, que en este caso serían la base para establecer los daños morales que se reclaman y, por otra parte, de las normas legales vulneradas. En definitiva, las sumas demandadas dejan de tener cualquier fin compensatorio y satisfactorio para pasar a ser directamente un enriquecimiento ilícito, a través del lucro de los sentimientos.

Finalmente, hay que tener presente el principio de proporcionalidad en el orden sancionatorio judicial, el cual se encuentra implícito en las reglas del Estado de Derecho, siendo inherente a este, además de estar implícito en el artículo 19 Nº 3, a propósito del



derecho al debido proceso, y en el Nº 20, al reconocer el derecho a la igual repartición de los tributos, prohibiendo al legislador "establecer tributos al manifiestamente desproporcionados o injustos" (inciso 2º); y en los artículos 3 y 21 del Código Penal. Ahora bien, el Tribunal Constitucional ha señalado que la regulación legal de los derechos debe ser razonable y no arbitraria, sirviendo como razonabilidad la concurrencia del principio de proporcionalidad, referencia del juicio de determinado por la relación coherente entre los medios utilizados y los fines legítimos perseguidos. De esta manera, y en consideración la infracción imputada, objeto de la norma infringida, lo expuesto en este libelo, el mérito de la Litis, la extensión del daño, la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor y la duración de la conducta, aparece que, sin perjuicio de lo alegado, de imponerse alguna sanción, ésta debería ser la mínima dentro del marco legal.

9.- Que, de fojas 178 a 206, PAOLO SCAGLIOTTI RAVERA, por BCI SEGUROS GENERALES S.A., viene en contestar querella y demanda, solicitando su rechazo con costas, por los siguientes fundamentos: desde ya hace presente que la señora Lidia del Carmen no es la presentante legal de la empresa querellante, ya que, de la información pública disponible, es posible constatar que la empresa querellante ha sido modificada en dos oportunidades, y que actualmente corresponde a la empresa Grupo del Pacifico SpA de la cual la Sra. Pinochet no es representante legal. Por lo demás, la empresa querellante tampoco ha acreditado en autos su calidad consumidor de conformidad con lo establecido la Ley Nº19 496, por lo que la querella debe ser desestimada en todas sus partes.

Sin perjuicio de lo señalado con anterioridad, del análisis de la querella, se puede apreciar que ésta se basa en la disconformidad con la reparación del vehículo asegurado por parte del taller mecánico asignado para la reparación del siniestro que lo afectó. Como es posible apreciar, los hechos en virtud de los cuales ejerce su acción en contra de la Aseguradora corresponden a hechos de un tercero, a saber, el taller mecánico. Además, se refieren a partes del bien asegurado que no se vieron afectadas por el siniestro denunciado, respecto del que solo se denunciaron daños exteriores y superficiales, por lo que no se intervino el motor ni el sistema eléctrico del vehículo en el taller mecánico, no siendo admisible sostener que no se reparó debidamente el bien asegurado.

Desde ya hace presente que el siniestro fue debidamente liquidado y acogido por BCI Seguros, quien emitió la orden de reparación por los daños cubiertos por el seguro al taller mecánico asignado. La compañía indemnizó el siniestro en cumplimiento de sus

ES COPIA FIEL

obligaciones contractuales y legales, por lo que la presente querella carece de fundamentos La obligación de la compañía aseguradora es la de indemnizar los daños causados por los siniestros. Por su parte, la obligación de realizar la reparación conforme a las órdenes de reparación emitidas por la compañía corresponde al taller mecánico.

Es así que, en razón de los hechos señalados, la querellante solicita que se declare la responsabilidad infraccional de su representada por supuestas infracciones a las normas de la Ley 19.496. Además, solicita una indemnización por un total de \$3.815.279 por concepto de daño emergente, \$14.756.000 por lucro cesante y de \$1.500.000 por daño moral, siendo que no ha existido ninguna contravención por parte de su representada a sus obligaciones legales y contractuales.

Respecto del alcance de la cobertura de la póliza, la Sra. Lidia Pinochet Muñoz contrató con BCI Seguros S.A. la póliza Nº 10516161-1 con vigencia desde hasta el 11 de junio de 2021. En la póliza figura como asegurado "Grupo del Pacifico SpA.", empresa que es la propietaria del bien asegurado. Esta póliza, como todo contrato de seguro, está compuesta por "Condiciones Generales", que son textos tipo que las entidades por ley se encuentran en la obligación de utilizar en la contratación de los seguros; y "Condiciones Particulares", que corresponden a todas aquellas estipulaciones que regulan aspectos que por su naturaleza no son materia de condiciones generales y que permiten la singularización de una póliza de seguro determinada, especificando sus particularidades. En este caso, son aplicables al caso los siguientes artículos:

"Artículo 7º: Obligaciones del Asegurado. El asegurado está obligado a: j) Hacer todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen estado de conservación. k) Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias El asegurador deberá reembolsar los gastos en que razonablemente haya incurrido el asegurado para cumplir las obligaciones expresadas en este punto, reembolso que no podrá exceder de la suma declarada en las condiciones particulares (...). El incumplimiento del asegurado respecto de las obligaciones establecidas en este artículo en las letras f), g), h), i), j), k), l), m), liberará al asegurador de toda obligación derivada de este contrato.

Artículo 9º: Obligaciones y Derechos del Asegurador: 2. Ocurrido un siniestro cubierto por la presente póliza, la Compañía estará facultada, a su exclusiva opción, para indemnizar en dinero los daños que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, o para repararlo o reemplazarlo En caso de pérdida total, no habrá lugar a la opción si la póliza se ha extendido a favor de acreedores prendarios, debiendo la Compañía indemnizar en dinero.



De las normas contractuales transcritas, se puede concluir que, dentro de las obligaciones del asegurador, se contempla la de indemnizar los siniestros que tengan cobertura en el contrato, ya sea en dinero o mediante la reparación del vehículo siniestrado. En el presente caso, su representada, luego de recibir la denuncia del siniestro, determinó que contaba con cobertura y ordenó la reparación de los daños, en cumplimiento de su obligación contractual. También, es menester hacer presente que la póliza también establece determinadas obligaciones para el asegurado, entre las cuales se contempla la de "hacer todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen estado de conservación" y la de "acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias". El contrato también establece claramente que el incumplimiento de las obligaciones señaladas por parte del asegurado liberará al asegurador de las obligaciones derivadas del contrato.

En el presente caso BCI Seguros S.A. dio cumplimiento a las normas del contrato, dio cobertura al siniestro denunciado por la asegurada y ordenó la reparación de los daños en el taller mecánico. Las discrepancias de la asegurada con la reparación realizada en el taller no pueden ser atribuida en ningún caso a incumplimientos del contrato por parte de su representada.

Con fecha 25 de septiembre de 2020, la Sra. Lidia Pinochet denunció ante BCI Seguros el siguiente siniestro: "El día 25/09/2020 a las 10.00 horas saqué mi vehículo afuera de mi casa ubicado en la calle Argomedo para lavarlo donde lo dejé estacionado y a las 18.00 una vecina me avisa que mi vehículo tenía daños ya que un camión lo habría colisionado al intentar salir. / Daños propios: puerta delantera izquierda rayado, foco delantero derecho quebrado". Una vez denunciados los hechos a BCI Seguros, se le asignó el N° 6867837. Antes de que el vehículo ingresara al taller para realizar las reparaciones pertinentes, la asegurada solicitó agregar daños no declarados al momento de denunciar el siniestro, en particular declaró daños en el portalón trasero, parachoques trasero y en el costado derecho trasero. Respecto del siniestro se ordenaron, entre otras, las siguientes reparaciones: cambiar foco trasero derecho, reparar funda parachoques trasero, reparación del costado derecho reparación del portalón lateral derecho, reparación del costado izquierdo, reparación del portalón izquierdo, entre otras. El vehículo asegurado fue ingresado al taller para realizar las reparaciones el día 13 de octubre de 2020, entregando el vehículo a la asegurada el 20 de noviembre, siendo retirado por el Sr.

ES COPIA FIEL

Espinoza Pinochet, quien suscribió el recibo de conformidad, en el que se señala haber recibido conforme el vehículo asegurado, sin existir en dicho recibo ningún reparo en relación con algún defecto en la reparación. El 25 de noviembre, por medio de un correo remitido por el corredor de seguro, su representada tomó conocimiento de que la Sra. Lidia Pinochet presentó un reclamo en los siguientes términos: "cliente ingresó vehículo taller hace dos semanas aproximadamente, hoy avisa encargado de taller que tenía que retirar vehículo por reparación de topones y foco trasero, hace una hora aproximadamente, lo retira del taller quedando en pana mecánica, cliente indica que filtro del petróleo esta intervenido, también aparece en la pantalla del vh que la puerta trasera registra abierta sin estarlo, eso hace que el motor se detenga y no funcione". Frente a esta situación se consultó al taller mecánico por lo reclamado, quienes con fecha 30 de noviembre informaron lo siguiente: "se informa que vehículo llegó en grúa a taller por daños en parte trasera, una vez que llegaron los repuestos se comenzó con la reparación, al finalizar el vehículo no partía por lo cual se decidió meter scanner, se borraron los errores pero aun así seguía presentando fallas, se le advirtió al asegurado que su vehículo venía con fallas graves de computador y el aceptó saber algo al respecto (tenía intervenido ramales eléctricos), cabe considerar que vehículo durante todo el transcurso de estar en taller presentó fallas, se mostro a cliente que incluso tenía el sistema eléctrico intervenido de mala manera. Las reparaciones del vehículo no involucraron motor, en cuanto al indicador de pantalla que indica puerta trasera abierta, puede venir a taller de lunes a viernes entre las 09:00 y las 13:00 o posterior de 14:00 a 17:00 para hacer inspección y reparación". En consecuencia, se informó a la asegurada de la situación del vehículo y de la posibilidad de reingresarlo al taller para su evaluación, sin embargo, éste no se ingresó nuevamente.

Como se desprende de los hechos reseñados, el siniestro fue debidamente indemnizado por su representada al ordenar la reparación de los daños denunciados a la compañía. Respecto de los daños reportados al retirar el bien del taller, es claro que estos no dicen relación con el siniestro, por lo que no corresponde a su representada ordenar su reparación, menos aun si el sistema eléctrico del vehículo fue intervenido previamente por la asegurada. Por lo tanto, no es admisible que se pretenda obligar a su representada a reparar daños que no fueron producidos por el siniestro denunciado, ya que dichos daños corresponderían a un siniestro distinto, el que debió ser oportunamente denunciado para efectos de realizar el respectivo proceso de liquidación y determinar si eventualmente cuentan con cobertura en el contrato.

Es así que la asegurada incumplió su obligación de "hacer todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen



“estado de conservación” toda vez que se intervino el sistema eléctrico de conformidad con lo informado por el taller, sin informar a la compañía respecto del estado del bien. Asimismo, la asegurada habría incumplido su obligación de acreditar el siniestro y declarar sinceramente respecto de sus circunstancias, pues de conformidad con los hechos denunciados, el vehículo solo tenía daños menores en su carrocería. Los daños que se afirma que no fueron reparados no pueden ser consecuencia del siniestro denunciado.

También alega falta de legitimación activa, ya que la querella no ha sido interpuesta por el representante legal de la empresa querellante. La querella infraccional ha sido interpuesta por Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, sin embargo, esta empresa ha sido modificada en los últimos años y la Sra. Pinochet no figura como representante legal de la sociedad que corresponde a su sucesora legal. A mayor abundamiento, Lidia del Carmen Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL fue modificada el 18 de enero de 2021, pasando a denominarse Oscar Alejandro Acevedo Tello Transportes y Arriendo de vehículos EIRL, empresa en la que la Sra. Lidia Pinochet no tiene participación; mientras que el 4 de junio de 2021, la empresa fue nuevamente transformada a una sociedad por acciones denominada Grupo del Pacífico SpA., siendo su representante el Sr. Óscar Acevedo Tello.

Por la misma razón, la querellante Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL no corresponde al asegurado en la póliza, ya que consta en el contrato de seguro suscrito entre las partes, que la empresa querellante no es la empresa que figura en el contrato como asegurada. En efecto, el contrato establece que la empresa asegurada es Grupo del Pacífico SpA. Entonces, teniendo en consideración que la empresa querellante no corresponde a la empresa asegurada, careciendo ésta de legitimación para interponer la presente querella, toda vez que no existe un vínculo contractual entre la querellante y BCI Seguros Generales S.A., por lo que la querella deberá ser desestimada.

También viene en controvertir la calidad de consumidor del querellante, ya que ésta es una persona jurídica dedicada al transporte y arriendo de vehículos, por lo que debe considerársele como un proveedor para efectos de lo establecido en los números 1 y 2 del artículo 1 de la Ley 19.496, razón por la cual en ningún caso puede ser considerado como consumidor. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, nuestra legislación reconoce una excepción, en virtud de la cual una persona jurídica, a pesar de tener la calidad de proveedor, siéndole aplicables algunas de las disposiciones de la Ley 19.496. Sin embargo, en la querella y demanda civil presentada no se hace alusión alguna a que la empresa

ES COPIA FIEL

asegurada sea una micro o pequeña empresa, tampoco se ha acompañado antecedente alguno que acredite dicha situación, por lo tanto, no resulta aplicable la legislación de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido en la Ley 20.416.

Por otro lado, alega la inexistencia de infracciones a la normativa de protección al consumidor por parte de BCI Seguros, en específico a los artículos 12, 23 y 41 de la mencionada ley, que corresponden a las normas cuyo incumplimiento se les ha imputado. Sobre tales imputaciones, alega que éstas no existen, y que, adicionalmente, los artículos en referencia exigen la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente, cuya acreditación es carga de la querellante.

Respecto a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, la querellante argumenta que su representada habría incumplido las citadas disposiciones porque supuestamente la reparación efectuada fue deficiente y no cumplió los estándares de calidad que se esperan, atendida su expertiz y habitualidad, debiendo hacerse responsable de aquello. Sin embargo, lo afirmado no es efectivo, ya que los daños fueron efectivamente reparados por el taller mecánico, de conformidad con lo autorizado por BCI Seguros, se realizó en cumplimiento del contrato de seguro, en virtud del cual solo corresponde reparar aquellos daños producidos por el siniestro denunciado, y en ningún caso daños preexistentes del vehículo que no tiene relación alguna con el siniestro. Por lo tanto, liquidó oportunamente el siniestro, dando lugar a la cobertura y ordenando la reparación de todos los daños ocasionados por el siniestro denunciado, tal como lo establece el contrato. Por lo demás, en el evento de que se acredite que el taller fue negligente en realizar la reparación, no se puede hacer responsable a su representada por los hechos realizados por un tercero.

En el caso del artículo 41, sostiene que no se habría respetado la garantía de un año establecida para la reparación realizada, lo que no es efectivo, ya que, en el presente caso, no existe un problema con la garantía, como pretende hacer ver la querellante, quien intenta hacer ver como problema de este tipo aquellos daños que en realidad no dicen relación con el siniestro denunciado.

Ahora, para el improbable caso en que S.S. decida acoger la querella infraccional de autos y condenar a BCI Seguros Generales S.A al pago de alguna multa, debe tener presente lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496, en cuanto señala expresamente que "las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente". Lo anterior, deja en evidencia que el tope de la multa corresponde a 300 UTM, el cual debe ser determinado tomando en consideración la gravedad y duración de la conducta, entre otros.

ES COPIA FIEL

En cuanto a la demanda civil, reitera que la demanda no ha sido interpuesta por el representante legal de la empresa y que ésta tampoco corresponde al asegurado en la póliza. Por otro lado, agrega que también resulta improcedente por notificarse fuera del plazo establecido en el artículo 9 de la Ley 18.287, que exige que la demanda civil dentro de un procedimiento infraccional sea notificada al demandado dentro del plazo de 4 meses desde su ingreso, de otra forma se tendrá por no presentada. Consta en el expediente que, con fecha 18 de noviembre de 2021 el Tribunal tuvo por deducida la querella infraccional y demanda civil y que ésta fue notificada a su representada con fecha 25 de mayo de 2022, con posterioridad al cumplimiento del plazo legal, por lo que S.S. debe tenerla por no presentada.

También alega la improcedencia de la demanda por no configurarse las infracciones a los derechos de los consumidores imputadas en la querella, ya que, al haberse acreditado que BCI Seguros actuó en todo momento dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales, sin infringir ninguna de las normas de protección del consumidor, no siendo procedente admitir la demanda civil, ya que el requisito fundamental para su procedencia es que exista una infracción a alguna disposición de la Ley 19.946. En lo que se refiere a la responsabilidad derivada del ilícito infraccional, no habiendo un incumplimiento a las normas de protección a los derechos de los consumidores, no se configura la responsabilidad civil reclamada, pues no hay una acción u infraccional imputable a su representada que sea causa de los daños supuestamente ocasionados.

En subsidio de lo anterior, la demandante ha imputado un incumplimiento contractual a su representada que no es efectivo, toda vez que su representada ha dado cumplimiento estricto al contrato de seguro vigente entre las partes, sin que exista algún incumplimiento o negligencia que pudiera imputársele. BCI Seguros cumplió todas sus obligaciones contractuales para con el asegurado. Reitera que su representada que, luego de tomar conocimiento del siniestro denunciado por la asegurada, procedió a realizar la liquidación de éste, dando cobertura y ordenando la reparación de los daños sufridos, ajustándose a lo establecido en el contrato de seguro.

En este sentido, para que haya lugar a la responsabilidad contractual deben darse todos y cada uno de sus requisitos: en primer lugar, debe existir una obligación de carácter contractual, esto es, nacida de un contrato; en segundo lugar, que el deudor no realice la conducta convenida del modo en que está consagrado en el contrato; en tercer

ES COPIA FIEL

lugar, que la in ejecución de la conducta debida esté acompañada de un reproche subjetivo u objetivo al obligado en los términos descritos en la ley; en cuarto lugar, que la omisión de la conducta debida cause daño al acreedor; y en quinto lugar, que entre el incumplimiento (in ejecución de la conducta debida) y el daño exista relación de causa a efecto. La demandante debe acreditar cada uno de los presupuestos de la responsabilidad contractual que intentan imputar a BCI Seguros, los cuales no concurren de acuerdo a los hechos y derecho invocados en la demanda.

De esta manera, niega terminantemente que haya existido por parte de BCI Seguros un incumplimiento de sus obligaciones contractuales para con la asegurada, menos aún que haya existido dolo o culpa en el actuar de su representada y que ésta sea la causa de los perjuicios que se reclaman, daños que también se rebaten conforme se expondrá más adelante.

Sin perjuicio de lo señalado en el punto anterior, y en atención a que lo que pretende la asegurada en definitiva es el cumplimiento forzado del contrato de seguro, opone la excepción de contrato no cumplido. Funda dicha solicitud porque el artículo 7 del Condicionado General de la Póliza dispone: "Obligaciones del Asegurado. En especial, el asegurado está obligado a (...) j) Hacer todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen estado de conservación (...) k) A Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias...".

En el presente caso, de conformidad con los hechos informados por el taller, el sistema eléctrico del vehículo fue intervenido, razón por la cual el automóvil presenta problemas que en ningún caso dicen relación con el siniestro denunciado. Este hecho constituye un incumplimiento por parte de la asegurada de su obligación de mantener el bien en buen estado de conservación.

Además, en el presente caso, la querellante denunció un siniestro que produjo daños al vehículo asegurado exclusivamente en su exterior, sin declarar ningún otro tipo de problemas para encenderlo o alguna otra falla mecánica derivada del siniestro. Sin perjuicio de ello, con posterioridad a la reparación, afirma que no fueron reparados todos los daños, ya que existen problemas eléctricos y mecánicos en el móvil. En consecuencia, fue incumplida la obligación de la asegurada de declarar fielmente respecto de las circunstancias del siniestro, toda vez que los daños que se pretende que sean reparados no pudieron ser provocados por los hechos del siniestro denunciado por la asegurada.

En atención a lo anterior, es decir, que el asegurado incumplió el contrato suscrito entre las partes en los términos expuestos en este escrito, la acción deducida por el actor no puede prosperar, conforme lo dispuesto el artículo 1552 del Código Civil, que consagra

ES COPIA FIEL

el principio de nuestro derecho "la mora purga la mora", en virtud del cual, ninguna de las partes puede demandar a la otra para exigirle cumplimiento de un contrato si no ha cumplido por su parte o está pronta a cumplir las obligaciones reciprocas que el contrario le impone.

También controvierte la existencia, naturaleza y cuantía de los perjuicios reclamados, señalando que no procede la indemnización de perjuicios solicitada por la demandante, debido a que no hay incumplimiento de obligación alguna por parte de BCI Seguros Generales S.A. En este sentido, reitera que, para que los daños demandados puedan imputarse normativamente a su representada, es requisito esencial que estos sean atribuibles a la existencia de dalo o al menos culpa de su parte, lo que no se da en este caso, por lo que debería rechazarse la demanda.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable de que S.S. estime que existe fundamento plausible en la acción interpuesta en contra de BCI Seguros Generales S.A., viene en oponer excepción de improcedencia de los montos demandados, por ser contrarios a derecho y a la obligación de indemnización de su representada.

Respecto del daño emergente, hace presente que no corresponde a BCI Seguros restituir los montos señalados en la demanda, por las siguientes razones: 1º Respecto al deducible de \$143.458 que se pagó al taller mecánico, este cobro es procedente en razón del contrato de seguro, que establece expresamente un deducible de 5 UF aplicable a toda pérdida, por lo que, teniendo en consideración que su representada indemnizó el siniestro, es del todo procedente que se pague por el asegurado el deducible pactado en el contrato; 2º Sobre el costo de reparación del vehículo por \$2.545.821, en la demanda se afirma que corresponde a los trabajos de desabolladura, pintura, repuestos, TFT y lubricantes, a pesar de que dicha pretensión no se encuentra acreditada, que los daños que se reclaman no dicen relación con el siniestro de autos y que el vehículo fue reparado por su representada; 3º En el caso de la desvalorización del vehículo, que avalúa en \$1.126.000, señala desde ya que dicha cifra ha sido arbitrariamente determinada por la demandante y ningún caso corresponde a la desvalorización efectiva del automóvil como consecuencia de los hechos que imputa como vulneración de las normas de protección al consumidor, además que la desvalorización no se genera en la existencia de daños cubiertos por la póliza sino en aquellos que no se relacionan con el siniestro denunciado, oponiéndose, por tanto, al principio de indemnización consagrado en el artículo 550 del



Código de Comercio, que establece que el seguro jamás puede ser ocasión de lucro para el asegurado.

Respecto del lucro cesante, éste no es procedente, ya que, al momento de denunciar el siniestro, la Sra. Lidia Pinochet afirmó expresamente que el vehículo se encontraba sin trabajar producto de la pandemia, por lo que no es admisible que se alegue ahora la existencia de un contrato de arrendamiento que no existía al tiempo del siniestro. Además, se afirma que se habría dejado de percibir la renta de arrendamiento desde noviembre de 2019, en circunstancias que el siniestro se produjo en septiembre de 2020. Además, esta pretensión es improcedente, toda vez que el contrato de seguro excluye expresamente de cobertura en su artículo 6.2 letra e) "las pérdidas de beneficio, el lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo", por lo que no es admisible exigir, en el marco del cumplimiento del contrato de seguro, una indemnización de perjuicios que se encuentran expresamente excluidos de cobertura. Finalmente, para calcular dicho lucro, la actora consideró el valor al que supuestamente se arrienda el vehículo, multiplicado por los meses que no se habría podido arrendar, lo que es errado toda vez que el precio al que se arrienda el vehículo no se traduce en su 100% en utilidad para el demandante, debiendo solo haber considerado el margen de utilidad del arriendo y no el precio total que se paga por el servicio.

Respecto de la suma demandada por concepto del supuesto daño moral experimentado, su representada no le ha causado daño alguno a la demandante, por las razones que se han explicado a lo largo de esta contestación. La demanda justifica su pretensión afirmando que, a raíz de los inconvenientes relatados, comenzó a presentar serios problemas con sus nervios, mucha tensión, intensos dolores a las articulaciones, en mis manos y piernas, etc. Sin embargo, la demanda fue interpuesta por una persona jurídica, por lo que los problemas señalados en la demanda no corresponden a un daño que pueda sufrir ésta, además de no ser procedente que una persona jurídica reclame daño moral, según jurisprudencia afín que cita.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, no constan en la acción los elementos del daño moral que se demanda, ni cómo los hechos alegados le habrían producido el daño reclamado, lo que debe ser acreditado de forma legal. Reitera que, para que el daño tenga relevancia jurídica y pueda ser fundamento de un resarcimiento a título de responsabilidad civil, éste debe ser cierto, es decir, debe ser real y efectivo, siendo el daño moral una mera expectativa o situación incierta que debe ser comprobada por quien lo demanda dentro del período de prueba, en cuanto a su existencia, relación de causalidad con el incumplimiento imputado y cuantía, de lo contrario no puede ser objeto de indemnización.



Finalmente, controvierte la suma solicitada por concepto de daño moral, por ser totalmente desproporcionada en este caso, considerando que el daño moral debe ser de una entidad tal que merezca una reparación pecuniaria acorde con el menoscabo efectivamente sufrido, el cual desde ya descarta.

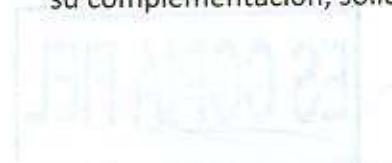
En primer otrosí, reitera documentos acompañados en escrito de excepción dilatoria de incompetencia. En segundo otrosí, viene en acompañar, con citación, los siguientes documentos: 1º Cotización Nº 891, de fecha 9 de octubre de 2020, emitida por CYC, en relación con el siniestro Nº 6867837; 2º Orden de reparación Nº 4809861, que da cuenta de las reparaciones encargadas por BCI Seguros al taller con relación al siniestro Nº 6867837; 3º Orden de reparación Nº 4834007, que da cuenta de las reparaciones encargadas por BCI Seguros al taller con relación al siniestro Nº 6867837; 4º Recibo de conformidad de fecha 20 de noviembre de 2020, respecto del vehículo placa patente KKYW-96; 5º Correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2020, informando sobre del reclamo de la asegurada al liquidador Rogere Bellenger; 6º Set de correos electrónicos remitidos por CYC Talleres, con fecha 27 de noviembre de 2020 y 1 de diciembre de 2020, en relación con reclamo de la asegurada; 7º Set de fotografías del vehículo asegurado tomadas al momento de inspeccionar los daños del siniestro Nº 6867837; 8º Modificación de empresa individual de responsabilidad limitada, de fecha 18 de enero de 2021; 9º Transformación de empresa individual de responsabilidad limitada en sociedad por acciones, de fecha 4 de junio de 2021; y 10º Certificado de Estatuto actualizado de Grupo del Pacífico SpA, emitido con fecha 8 de agosto de 2022.

En tercer otrosí, acompaña, conforme a lo dispuesto en el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil, audio con la denuncia del siniestro realizada por la Sra. Lidia Pinochet.

10.- Que, de fojas 251 a 253, se llevó a efecto comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, mediante su abogado GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS; de la parte querellada y demanda SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., mediante su abogado HÉCTOR SOLANO PIRONI; y la parte querellada y demandada BCI SEGUROS GENERALES S.A., mediante su abogado JOSE LUIS LUENGO MAI; y exponen:

- a) Llamadas las partes a conciliación, no se llega a acuerdo.
- b) La parte querellante y demandante viene en ratificar querella y demanda interpuesta y su complementación, solicitando sea acogida en todas sus partes con costas.

ES COPIA FIEL



- c) La parte querellada y demandada Seguros Falabella Corredores Ltda. viene en contestar por escrito, solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo y, en definitiva, se rechace la querella y demanda con costas.
- d) La parte querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A., viene en contestar por escrito, solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo y, en definitiva, se rechace la querella y demanda con costas.
- e) Prueba de la parte querellante y demandante: 1º Prueba documental: viene en acompañar: a) Cotización de reparación de vehículo de autos Nº 0101691058, emitida por Kaufmann S.A., de fecha 6 de mayo de 2022; b) Set de 3 publicaciones con ofertas de venta de vehículos de la misma marca y similares características en página web Chileautos; c) Factura electrónica Nº 182874 emitida por Comercial Kaufmann S.A., de fecha 31 de mayo de 2018; d) Comprobante de transacción por parte de la actora de autos, de fecha 1º de junio de 2018; e) Certificado de estatuto actualizado de la actora de autos, emitido con fecha 8 de noviembre de 2017; f) Copia rol único tributario de la actora de autos, emitido por el SII con fecha 21 de junio de 2018; g) Comprobante de pago de permiso de circulación de la Municipalidad de Valparaíso, del vehículo placa patente KKYW-96, de fecha 27 de marzo de 2019; h) Permiso de circulación del vehículo placa patente KKYW-96 otorgado por la la Municipalidad de Valparaíso para el año 2019; i) Factura electrónica Nº 995 emitida por Cowper Servicios SpA, de fecha 20 de noviembre de 2020, por el deducible pagado por la actora por la reparación del móvil de autos; j) Recibo de conformidad por la entrega del vehículo de autos luego de la reparación, de fecha 20 de noviembre de 2020; k) Solicitud de anulación de seguro automotriz Nº 61682889 sobre la póliza ABC5DT, certificado 10516161, contratado por la actora de autos a BCI Seguros Generales S.A., de fecha 14 de diciembre de 2020; l) Constancia de solicitud de anulación de seguro automotriz Nº 1160115, por parte de la actora a Seguros Falabella Corredores Ltda., de fecha 14 de diciembre de 2020; II) Carta de cobranza de Falabella Seguros a doña Lidia Pinochet Muñoz, de fecha 15 de enero de 2021; m) Respuesta de Falabella Seguros a SERNAC ante reclamo Nº R2021E4926096 interpuesto por la actora, informando anulación de seguro automotriz; n) Set de 5 fotografías del vehículo siniestrado placa patente KKYW-96; ñ) Póliza matriz: 0 Certificado 10516161 y Póliza Matriz: ABC5DT Certificado 90988240, BCI Seguros Generales S.A., corredora: Seguros Falabella Corredores Ltda., Plan contratado: Seguro Auto Comercial UF 5, Nº Propuesta: 60371364, de fecha 11 de 2018; o) Certificado emitido por Sociedad Integral Maritime Services, IMS Ltda., que da cuenta de la causal de término de contrato de arrendamiento del móvil de autos y valor de la renta mensual; p) Datos médicos de Urgencia 2496187 emitido por IST, que



da cuenta que doña Lidia Pinochet Muñoz ha sido atendida por diagnóstico de dolor crónico en estudio, fibromialgia y dolor de articulación, de fecha 12 de julio de 2022; y q) Certificado de vigencia, emitido por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Registro de Empresas y Sociedades, sobre la empresa Grupo del Pacífico SpA. 2º Oficios: solicita se oficie a las siguientes Instituciones: a) Al Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil, a fin que informe propietario del vehículo placa patente KKYW-96 entre los años 2019 a 2022; b) A la Aseguradora BCI Seguros Generales S.A. y a la Corredora de Seguros Falabella Corredores Ltda., a fin que remitan liquidación de seguro relativo a siniestro 6867837 sobre el móvil placa patente KKYW-96, indicando daños identificados en inspección, orden de reparación, repuestos cambiados y reparaciones efectuadas; c) A la Aseguradora BCI Seguros Generales S.A. y a la Corredora de Seguros Falabella Corredores Ltda., a fin que informen sobre las 2 ocasiones en que enviaron grúa para trasladar vehículo placa patente KKYW-96 desde calle Argomedo en Valparaíso, hasta calle Limache en Viña del Mar, en octubre y noviembre de 2019 respectivamente, hacia qué lugar preciso lo trasladaron en cada ocasión, y si hubo otras ocasiones en que solicitó auxilio y servicio de grúa; d) A la Aseguradora BCI Seguros Generales S.A. y a la Corredora de Seguros Falabella Corredores Ltda., a fin que remitan pólizas de seguro automotriz que mantengan en sus registros y que hayan sido contratadas por la actora. 3º Prueba testimonial: ratifica lista de testigos. 4º Pericial: solicita se designe perito mecánico para que informe sobre los daños sufridos por el vehículo placa patente KKYW-96, su cuantía y para revisar si la reparación efectuada por Cowper Service SpA fue la correcta y adecuada.

f) Prueba de la parte querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A.: 1º Documental: ratifica documentos acompañados en escrito de contestación, con citación. 2º Prueba audiovisual: ratifica archivo de audio acompañado en escrito de contestación.

11.- Que, a fojas 254 y 255, HÉCTOR SOLANO PIRONI, por SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., viene en interponer recurso de reposición en contra de la resolución dictada en comparendo de estilo, en la parte que concede la petición de oficios de la contraria, por los siguientes argumentos: los oficios son un medio de obtener información objetiva en poder de terceros, ya sea no estén o no correspondan a la parte solicitante o demás litigantes en el proceso, a objeto que sirva para ilustrar la opinión del Tribunal.

ES COPIA FIEL

formar su convicción. No obstante, los oficios ordenados en el comparendo de estilo no cumplen con dichas condiciones y propósitos: 1º Respecto del oficio al Registro Civil, se trata de documentos públicos que la contraria pudo fácilmente obtener y acompañar oportunamente; 2º En cuanto a los 3 oficios solicitados a BCI Seguros Generales S.A. y a la Corredora de Seguros Falabella Corredores Ltda., éstas se dirigen a obtener información que maneja exclusivamente la empresa de Seguros codemandada, por lo que solo procedería requerirla a ella, mas no a su mandante; además que debió haberse solicitado a través de exhibición de documentos o prueba confesional, no siendo idóneo hacerlo mediante oficio; y 3º Respecto del último oficio, éste se encuentra en poder de la contraria y fue acompañado por ella en autos, haciendo sobreabundante la solicitud.

En otrosí, viene en objetar los documentos acompañados por la contraria en el comparendo de estilo bajo los números 1 y 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto se trata de instrumentos privados, por tanto, carentes de autenticidad según lo dispuesto en el artículo 17 del Código Civil. También adolecen de integridad, ya que podrían ser manipulados o acomodados para calzar en la y teoría del caso planteada.

Por otra parte, objeta los documentos signados con las letras d), k), l), II), m) y p), son impertinentes al objeto del pleito. También objeta los documentos signados con las letras a), b), c), d), e), f), i), m), o), p) y q), ya que emanan de terceros, quienes no han comparecido en juicio a reconocerlo, además de ser instrumentos privados de los cuales no consta su autenticidad ni veracidad. Respecto a ello nuestra Excma. Corte Suprema, enseñando la sana doctrina en el Recurso 5880-2010, ha señalado: "En lo concerniente al numeral 3, el sentido y alcance de este precepto es que su mandato solamente se refiere a los documentos emanados de la parte contra quien se presentan y de quien se pide tenerlos por reconocidos o auténticos, careciendo por ello de mérito legal, según jurisprudencia afín que cita.

A fojas 255 vta. se dio traslado a la reposición principal y se tuvo presente la objeción documental de otrosí.

12.- Que, a fojas 257 y 258, GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS, por LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, viene en objetar documentos acompañados por la querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A., por las siguientes razones: 1º A los signados con los números 1 y 2 del primer otrosí de escrito de contestación, los objeta porque en dicho otrosí se expresa "reitera documentos", lo que resulta improcedente, ya que no existe dicha figura; 2º A los signados con los números 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del segundo otrosí, los objeta por no constar su autenticidad ni veracidad, al ser fotocopias simples, no autorizadas ni legalizadas ante Notario, ni tampoco constar la integridad de los mismos, y la falta de especificación e identificación

ES COPIA FIEL

que permita determinar su indubitada relación con el móvil de su representada; 3º Los signados con los números 1 a 4, por emanar de terceros ajenos al juicio, además de no constar su autenticidad ni veracidad de su contenido; 4º Los signados con los números 5 y 6, por infracción de las garantías constitucionales de privacidad e intimidad de los intervenientes; y 5º Las fotografías signadas en el Nº 7, por no encontrarse autorizadas ni legalizadas notarialmente, por lo que no consta la autenticidad ni veracidad de su contenido.

A fojas 258, se tiene presente objeción documental.

13.- Que, a fojas 260, se resuelve rechazar el recurso de reposición interpuesta por Seguros Falabella Corredores Ltda. de fojas 254 y 255, por extemporáneo, ya que la oportunidad procesal para plantear incidencias era el comparendo de estilo, salvo que el Tribunal hubiera dado plazo para aquello.

A fojas 262, HÉCTOR SOLANO PIRONI, por SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., viene en reponer rechazo de fojas 260, argumentando que, dado lo extenso que resultó el comparendo de estilo, las partes se reservaron el derecho de objetar los documentos acompañados y efectuar las observaciones pertinentes sobre los oficios, que también corresponden a prueba documental. Además, ha sido costumbre de los Tribunales de su jurisdicción, el que se tramiten las objeciones documentales, así como cualquier otra cuestión incidental que nazca en los comparendos, en los plazos que indica el Código de Procedimiento Civil, fundamento de la reserva de derechos autorizados por S.S. En otrosí, solicita subsidiariamente se corrija de oficio resolución que rechaza recurso de reposición, acogiendo la reposición promovida por los argumentos señalados en lo principal.

A fojas 264, se rechaza reposición y corrección de oficio subsidiaria, de fojas 262, por cuanto la resolución del comparendo de estilo señala expresamente "Todas las partes se reservan el derecho del plazo para la objeción documental", plazo que fue legalmente respetado habiendo tenido presente las objeciones formuladas por la recurrente. Cosa distinta es oponerse dentro de ese mismo plazo a la realización de una diligencia probatoria, solicitud a la cual el Tribunal accedió en resolución pronunciada en esa misma audiencia de contestación y prueba, precluyendo, de ese modo, la oportunidad procesal para oponerse.

14.- Que, de fojas 270 a 273, rola respuesta a oficio por parte del Registro Civil, remitiendo certificado de anotaciones vigentes de vehículo placa patente KKYW-96, informando que

ES COPIA FIEL

se trata de un furgón marca Mercedes Benz, año 2018, modelo Citan 109 CDI 1.5, cuyo propietario vigente es Grupo del Pacífico SpA., RUT 76.799.185-1, domicilio en calle Argomedo Nº 271, Valparaíso, fecha adquisición 31 de mayo de 2018. También aparece subinscripción por escritura pública de fecha 9 de febrero de 2022, en que se modificó la sociedad Lidia Pinochet Muñoz Transp y Arr de Veh, en el sentido que la razón social será Grupo del Pacífico SpA.

15.- Que, de fojas 275 a 277, se llevó a efecto continuación de comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, mediante su abogado GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS; de la parte querellada y demandada SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., mediante su abogado JORGE CASTILLO MEZA; y la parte querellada y demandada BCI SEGUROS GENERALES S.A., mediante su abogado JOSE LUIS LUENGO MAI; y exponen:

a) Prueba testimonial de la parte querellante y demandante:

- i. Comparece Rina Marión Méndez Calvo, quien legalmente juramentada declara: A fines de 2019, andaba por calle Argomedo y vio que camión inmenso venía bajando por calle Patricio Lynch, que es muy estrecha, luego sintió un ruido, fue a mirar y se dio cuenta que el camión pasó a llevar un vehículo color blanco que se encontraba estacionado a su derecha. Luego el camión avanzó un poco, retrocedió y volvió a chocar el mismo vehículo en su parte delantera, para finalmente darse a la fuga. Salieron algunos vecinos del sector, quiénes dijeron que el vehículo era de una señora de nombre Lidia y que vivía ahí cerca. Luego llegó un joven que al parecer era el hijo y es a él a quien le ofreció servir de testigo. Posteriormente conversó con vecinos y se enteró que la dueña tenía una empresa para la cual trabaja su camioneta y que, posteriormente, la tuvo que vender. Finalmente, cuando habló con el hijo para atestiguar, éste le dijo que aún estaba mala. Repreguntada, indica que la dueña de la camioneta al momento de ocurrir el accidente era la señora Lidia Pinochet y lo supo porque eso fue lo que le dijeron el primer día y, al tiempo después, ella misma le mostró un documento donde aparecía como propietaria. Contrapreguntada, señala que sí sabe que el vehículo estaba asegurado, ya que eso le comentó el hijo al momento del accidente, pero desconoce con cual empresa.
- ii. Comparece Erika Maritza Rojas Morera, quien legalmente juramentada declara: en octubre de 2019 se encontraba en casa de sus suegros ubicada en calle Argomedo Nº 258, momento en que sintieron un golpe y salieron a mirar, viendo a un camión encima de una camioneta que se encontraba estacionada. Luego vino un niño a tratar de correr la camioneta y no sabe qué más pasó.



Como a los 2 o 3 días, sus suegros le pidieron si podía servir como testigo de la dueña de la camioneta, que era la señora Lidia, diciéndole en ese momento que tenía una empresa y que la camioneta era su fuente de trabajo. Repreguntada, indica que sabe que la señora Lidia era la propietaria de la camioneta al momento de ocurrir el accidente; que sabe que llevaron la camioneta al taller derivado por la asegurador y que después igualmente la vio afuera tirada, por lo que le preguntó a sus suegros, quienes le dijeron que todo este tiempo ha estado allí, desconoce el estado en que quedó. Contrapreguntada, señala desconocer si la demandante contrajo algún seguro automotriz.

- iii. Comparece David Antonio Espinoza Pinochet, quien legalmente juramentado declara: soy el hijo de la señora Lidia Pinochet y, al mediodía de un mes y año que no recuerda, vio que una camioneta marca Mercedes sufrió un accidente, ya que, en calle Argomedo, un camión con rampla la pasó a llevar en su costado trasero izquierdo. Agrega que le hicieron corrieron la camioneta para que pasara el camión y éste igualmente la pasó a llevar. De ahí se llamó a la empresa de seguros, quienes mandaron una grúa y se la llevaron a un taller mecánico ubicado en el camino internacional. A las semanas después, fue a retirar el vehículo, pero una señorita del taller le dice que el vehículo tiene unos defectos, a lo cual le responde que era imposible porque estaba andando. Sin embargo, acto seguido se fue a dar unas vueltas por ahí mismo, percatándose que, al frenar el vehículo, éste se paraba, se prendía el "checking engine", a lo que la señorita del taller le dice que no sabe cómo llegó el vehículo, a lo que le respondió que fue en grúa pero estando en perfectas condiciones. Cuando estaba reclamando, como le dijeron que fuera a buscarlo a última hora, la señorita le dijo que se tenía que ir, tomándole una declaración donde señaló que, al momento de llegar el vehículo, estaba en las condiciones que llegó pero que el motor estaba en buenas condiciones. La señorita insistió en que igual se lo tenía que llevar así y luego contactar a la Aseguradora, por lo que tuvo que llevárselo, solo logrando llegar hasta calle Limache, debiendo nuevamente llamar a una grúa de la Aseguradora para conducirla a la casa. Finalmente, la camioneta quedó guardada en la casa durante varios meses, hasta que la llevaron a Kaufmann, concesionaria de la marca. Repreguntado

ES COPIA FIEL

precisa que la camioneta solo llegó hasta la calle Limache porque venía fallando, por lo que alcanzó a llegar donde vivía un amigo, quien se la guardó hasta que llegara la grúa; que al momento del accidente, la dueña de la camioneta era su madre doña Lidia Pinochet.

16.- Que, a fojas 278 a 284, rola informe pericial mecánico de don Jaime Cerdá Alcalde, sobre camioneta placa patente KKYW-96, el cual presenta reparaciones, reportando los siguientes daños en parte media y trasera, según antecedentes del proceso: puerta delantera derecha dañada, puerta delantera izquierda dañada, costado trasero izquierdo dañado, espejo lateral izquierdo dañado, foco trasero derecho dañado, foco trasero izquierdo dañado, parachoques trasero dañado y otros daños, todos por causas no aclaradas en la causa. Hace presente que los daños demandados corresponden a siniestro ocurrido el año 2020, agravados por intervención de terceras personas en sistema eléctrico y motor del móvil, encontrándose actualmente en taller de empresa Kauffmann de Valparaíso. Avalúa los daños, por concepto de mano de obra y repuestos, en la suma total de \$6.872.389, según consulta a talleres mecánicos y de desabolladura, y casas comerciales de la marca, pero haciendo presente que dichos valores pueden variar, una vez se pueda determinar fehacientemente los daños reales producidos por el siniestro, sin considerar los daños posteriores producto de intervención de terceros en parte eléctrica y motor. Finalmente, informa que los daños ocasionados por el siniestro inicial sí fueron reparados, pero se desconoce en qué momento el móvil fue intervenido en la parte eléctrica y motor por terceros, intervención que queda demostrada por la detección de marcas guías en algunas piezas del motor, utilizadas para volver a armarlo; haciendo presente, además, que los daños sufridos en el primer siniestro denunciado ante la Aseguradora fueron estructurales y externos, no comprometiendo partes internas o eléctricas del móvil.

17.- Que, de fojas 285 a 325, rola respuesta a oficio por parte de BCI Seguros Generales S.A., informando que, respecto a las tres solicitudes hechas a la Aseguradora, remiten los siguientes documentos: póliza de seguros WP-10516161, presupuesto de taller de fecha 9 de octubre de 2020, orden de reparación de fecha 8 de agosto de 2022, fotografías de inspección de daños, información relativa a servicio de grúa e informe de liquidación.

18.- Que, a fojas 326, se llevó a efecto continuación de comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, mediante su abogado GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS; de la parte querellada y demanda SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., mediante su abogado JORGE CASTILLO MEZA; y la parte querellada y demandada BCI SEGUROS GENERALES S.A., mediante su abogado JOSE LUIS LUENGO MAI; y exponen:

ES COPIA FIEL

- a) Prueba audiovisual de la parte querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A.: se reproduce archivo de audio 35.46 minutos, que da cuenta del denuncio de siniestro en cuestión.

La parte querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A. reitera que la denuncia fue hecha por quien no representa a la asegurada propietaria del vehículo.

La parte querellante y demandante señala que el audio en cuestión no dice relación directa con el objeto en discusión, el cual sería el incumplimiento del contrato de seguro manifestado en la atención deficiente y daño provocado a la camioneta asegurada por parte del taller mecánico proporcionado por la Aseguradora. Agrega que, al momento del accidente, su representada sí era la dueña y representante de la empresa actora.

19.- Que, a fojas 329 a 344, GIANNI AURELIO FENELLI ROJAS, por LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, viene en acompañar los siguientes documentos, de los que no tenía en su poder ni conocimiento sino hasta el presente momento: 1º Cesión de derechos litigiosos de Oscar Alejandro Acevedo Tello a Lidia del Carmen Pinochet Muñoz, suscrito por instrumento privado de fecha 16 de febrero de 2021; y 2º Declaración y ratificación de dicha cesión, otorgada por escritura pública de fecha 2 de diciembre de 2022, ante Notario Luis Felipe Sepúlveda Ponce.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, resolviendo la objeción de documentos planteada por la parte querellante y demandante LIDIA DEL CARMEN PINOCHET MUÑOZ TRANSPORTES Y ARRIENDO DE VEHÍCULOS EIRL, y la querellada y demandada SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., los fundamentos de la objeciones formuladas dicen más bien relación con el valor probatorio de éstos, circunstancia que le corresponde al Tribunal determinar, por lo que se rechazarán las impugnaciones formuladas, tal como se indicará en lo resolutivo.

SEGUNDO: Que, resolviendo la excepción de falta de legitimidad interpuesta por Seguros Falabella Corredores Ltda., ésta se acogerá, ya que, de acuerdo al artículo 57 del DFL 251, los correderos de seguros son auxiliares del comercio de seguros que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirla durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes,



ES COPIA FIEL

la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto. De la misma norma se desprende que la demandada sólo cumple un rol de intermediario entre el asegurado y la compañía aseguradora, ampliándose al asesoramiento durante la vigencia del contrato, pero no lo hace responsable ante un incumplimiento que pesa sobre la compañía aseguradora.

Asimismo, el artículo 9 del Decreto Supremo 1055 del Ministerio de Hacienda, define a los corredores de seguros como las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento.

De la misma forma ha resuelto la jurisprudencia en casos similares, por ejemplo, en causa ROL C-24.028-2015 del 20º Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, sentencia de fecha 20 de marzo de 2018.

TERCERO: Que, en virtud de querella infraccional y demanda civil y su rectificación, contestaciones respectivas, comparendo de estilo, prueba documental y testimonial, se determinan los siguientes hechos:

- a) Conforme a factura electrónica emitida por Kaufmann S.A., que rola a fojas 120 y 121, la empresa Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, RUT 76.799.185-1, domiciliada en calle Argomedo Nº 271, Valparaíso, adquiere, con fecha 31 de mayo de 2018, furgón nuevo marca Mercedes Benz, modelo Citan 109 CDI 3.1 M3 A/C, por un valor de \$12.483.100 IVA incluído. Dicha empresa, según estatuto actualizado que rola de fojas 123 a 128 fue constituida el 8 de noviembre de 2017 por doña Lidia del Carmen Pinochet Muñoz, siendo aquella su representante legal.
- b) Dicho vehículo fue asegurado con la Aseguradora BCI Seguros Generales S.A., al menos desde el 11 de junio de 2018, según Póliza matriz: O Certificado 10516161 y Póliza Matriz: ABC5DT Certificado 90988240, que rola de fojas 139 a 158. En ella aparece como contratante Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, como asegurado el vehículo placa patente KKYW-96, marca Mercedes Benz, modelo Citan 109 del año 2018. Allí aparecen las coberturas, las obligaciones del asegurado, las exclusiones, las normas sobre responsabilidad civil con topes de cobertura para el daño emergente, moral y lucro cesante, y los procedimientos para denunciar siniestros y efectuar su liquidación.

En la citada póliza aparece que fue contratado el 11 de junio de 2018, con vigencia de un año, y renovado los años 2019 y 2020. También en respuesta a oficio de fojas



285 a 325 aparece renovado hasta junio de 2021. Lo mismo aparece en condiciones particulares y generales de póliza acompañadas de fojas 63 a 87.

- c) Bajo dicho supuesto que, según testigos contestes, en la segunda mitad de 2019, el furgón placa patente KKYW-96 asegurado fue chocado en calle Argomedo por un camión, resultando con daños por lo que doña Lidia del Carmen Pinochet Muñoz denunció el siniestro a la Aseguradora al año después. Lo anterior es ratificado por la propia actora en declaración y ratificación notarial de fojas 329 a 337, donde señala que el siniestro lo sufrió en octubre de 2019, a pesar de que, en respuesta a oficio de fojas 285 a 325 donde, aparece en informe final de liquidación, que la actora denuncia que, con fecha 25 de septiembre de 2020 a las 10.00 horas, sacó su vehículo a fuera de su casa ubicada en calle Argomedo para lavarlo, dejándolo estacionado y, a las 18.00 horas, una vecina le avisa que el móvil tenía daños, ya que un camión lo habría colisionado al intentar salir. Allí reporta como daños puerta delantera izquierda rayada, foco delantero derecho quebrado.
- d) Sobre dicha denuncia es que la Aseguradora nombra como liquidador a don Rogere Bellenger Gutiérrez quien, luego de inspección, recepción de presupuesto taller, determinación de daños (a los cuales agrega daños en portalones traseros, parachoques trasero y costado derecho trasero fuera del siniestro y que constan en fotografías de fojas 225 a 227) y contacto telefónico con la asegurada, resuelve enviar a reparación al móvil al taller CyC. Según orden de reparación de fecha 9 de octubre de 2020, emitida por CyC y que rola a fojas 207 y 208, aparece que los daños a reparar son: accesorios puerta delantera izquierda, puerta delantera izquierda, costado trasero izquierdo, accesorios puerta delantera derecha, espejo exterior derecho, puerta corredera derecha (solo pintura), costado trasero derecho (solo pintura), foco trasero derecho, foco trasero izquierdo, parachoques trasero, portalón trasero izquierdo (pintura), tapiz interior portalón trasero derecho (cholguán), portalón trasero derecho (pintura) y piso sportwagon, por la suma total de \$863.940 IVA incluido. Lo mismo reporta el liquidador con fecha 8 de agosto de 2022, que rola de fojas 208 a 210, donde reitera la orden de reparación señalada.
- e) Dichas reparaciones fueron efectuadas por empresa Cowper Servicios SpA y entregando el móvil a la actora el 20 de noviembre de 2020, según consta en factura electrónica de fojas 131. El furgón aparece recibido conforme, según recibo de conformidad que rola a fojas 132 y 211. Sin embargo, según relatan testigos contestes,

ES COPIA FIEL

especialmente don David Espinoza Pinochet, hijo de doña Lidia y quien retiró el vehículo del taller, al salir éste del taller y al poco andar, presentó fallas electrónicas y de motor, apagándose definitivamente a la altura de la calle Limache, en Viña del Mar. Lo anterior se ratifica en fotografías a fojas 137 y 137, donde aparecen alertas en pantalla; y correo electrónico rolante a fojas 212, donde consta que la actora reclama que el vehículo circuló por unas cuadras y se detuvo, quedando con pana mecánica, filtro de petróleo intervenido y que aparece en la pantalla que la puerta trasera se encuentra abierta sin estarlo y que por eso se detiene el motor.

- f) A dicho reclamo la Aseguradora envía correo al liquidador Rogere Bellenger, quien le pidió antecedentes al taller quien, con fecha 27 de noviembre y 1º de diciembre de 2020, responde, por correo electrónico que rola a fojas 213 y 214, que terminada la reparación del vehículo, éste no partía, por lo que se hizo scanner y se borraron los errores pero seguía presentando fallas, por lo que se advirtió a la asegurada que el vehículo venía con fallas graves de computador, reconociendo ésta que había intervenido los ramales eléctricos. Agregan que las reparaciones no involucraron al motor y que, respecto al indicador de puerta trasera abierta en pantalla, se le ofreció devolver el furgón al taller para revisarlo, a lo que la actora respondió que no lo quería arreglar allí y que lo iba a llevar a la concesionaria de la marca.
- g) Producto de las desavenencias anteriores, según relatan testigos el vehículo placa patente KKYW-96 estuvo parado sin circular un tiempo indefinido, lo que se confirma con cotización de reparación emitido por Kaufmann S.A., rolante a fojas 115, que es de fecha 6 de mayo de 2022, donde se ofrecen los siguientes servicios: respecto de la mano de obra mecánica, realizar test breve, comprobar los componentes del motor, comprobar turbocompresor por gases de escape, enjuagar el sistema de refrigeración y de calefacción, desmontar y montar el turbocompresor por gases de escape, comprobar y renovar inyectores, desmontar, renovar y montar convertidor de presión de la regulación de la presión de sobrealimentación, comprobar presión de compresión, limpiar piezas individuales, realizar cambio de aceite, regenerar filtro de partículas diesel y efectuar recorrido de prueba; en el caso de los repuestos, cambiar cartucho de filtro de aceite y convertidor de presión; trabajos fuera de taller para evaluar inyectores y turbo; y proporcionar lubricantes marca Rímla y Krynex. Todo por un valor de \$2.545.821 IVA incluido.
- h) Sobre la base de lo que informa el taller mecánico de la Aseguradora y el presupuesto de Kaufmann, puede deducirse que los problemas que presentó el móvil de autos una vez operado el seguro, efectivamente se debieron a daños en el sistema eléctrico del motor, presunción que se confirma con lo expuesto por pericia mecánica de fojas 278

ES COPIA FIEL

a 284 que, luego de informar los daños a la carrocería del furgón, hace presente que éstos son los que corresponden al siniestro del año 2020, los que fueron agravados por intervención en sistema eléctrico y motor, encontrándose esto último en reparaciones por Kaufmann, ya que los daños en carrocería sí fueron reparados por el taller de la Aseguradora, quedando pendiente dilucidar quién intervino la parte eléctrica y motor. Finalmente señala que los daños denunciados a la Aseguradora solo fueron los estructurales y externos, sin comprometer partes internas o eléctricas del móvil.

- i) Finalmente, en declaración notarial de fojas 329 a 337, la actora señala que, producto de las dificultades con la Aseguradora respecto a la reparación del móvil, sufrió una crisis económica, por lo que, con fecha 18 de enero de 2021, vendió sus derechos sobre la empresa Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL a don Oscar Acevedo Tello, modificando su razón social a Oscar Alejandro Acevedo Tello Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, pero manteniendo el RUT en 76.799.185-1. Que para efectos de interponer la presente acción, Oscar Acevedo cedió sus derechos litigiosos a Lidia Pinochet, por instrumento privado de fecha 16 de febrero de 2021. Y que, con fecha 4 de junio de 2021, Oscar Acevedo modificó la empresa de EIRL a SpA, pasándose a llamar Grupo del Pacífico SpA. Dicha declaración queda ratificada con certificado de estatuto actualizado de fojas 123 a 128 ya citado; copia de Rol Único Tributario de fecha 21 de junio de 2018, que rola a fojas 129; comprobante de pago y permiso de circulación para el año 2018 del vehículo placa patente KKYW-96, rolante a fojas 129 y 130; modificación de EIRL de fecha 18 de enero de 2021, pasando de Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL a Oscar Alejandro Acevedo Tello Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, de fojas 228 a 236; transformación de EIRL de fecha 4 de junio de 2021, pasando de Oscar Alejandro Acevedo Tello Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL a Grupo del Pacífico SpA, de fojas 237 a 244; certificado de estatuto actualizado de Grupo del Pacífico SpA de fecha 8 de agosto de 2022, donde aparece que fue constituida en noviembre de 2017, de fojas 245 a 250; certificado de vigencia de la empresa Grupo del Pacífico SpA, de fecha 13 de mayo de 2022 y rolante a fojas 161, donde se señala lo mismo; respuesta a oficio del Registro Civil de fojas 270 a 273, donde aparece que, si bien el vehículo placa patente KKYW-96 se encuentra inscrito a nombre Grupo del Pacífico SpA, también aparece subinscripción de fecha 9 de febrero

ES COPIA FIEL

de 2022, donde la propietaria Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL pasaba a ser Grupo del Pacífico SpA; y cesión de derechos litigiosos de Oscar Alejandro Acevedo Tello a Lidia del Carmen Pinochet Muñoz, suscrito por instrumento privado de fecha 16 de febrero de 2021, cuyas firmas aparecen autorizadas ante Notario con fecha 2 de diciembre de 2022.

- j) Lo anterior explica que, en la renovación de póliza desde el 11 de junio de 2020 al 11 de junio de 2021, cuyas condiciones particulares y generales rolan de fojas 63 a 57, apareciera como contratante Lidia Pinochet Muñoz y como asegurado Grupo del Pacífico SpA, ambos con dirección en calle Argomedo Nº 271, Playa Ancha, Valparaíso. Además que tanto la solicitud como la constancia de anulación del seguro de fecha 14 de diciembre de 2020, rolantes a fojas 133 y 144, aparecen a nombre de Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL. Lo mismo aparece en carta de cobranza de Falabella Seguros a Lidia Pinochet Muñoz, de fecha 15 de enero de 2021 y que rola a fojas 135.

CUARTO: Que, para resolver la presente causa conforme a las disposiciones de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tal como se adelantó al rechazar las excepciones de incompetencia absoluta, no se discute por la doctrina y la jurisprudencia la aplicación de la Ley en una serie de materias, como son el cumplimiento de los contratos de seguro conforme a lo ofrecido y estipulado, y las reglas sobre indemnización en caso de incumplimiento contractual por parte del proveedor [LAGOS VILLARREAL, Osvaldo, *"Criterios para discernir la aplicación de la Ley de Protección de los Consumidores a los contratos de seguros privados"*, en Academia de Derecho y Consumo de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales (Santiago, Chile, agosto-septiembre 2013) p. 7; y C. San Miguel, causa Rol (Policía Local) 285-2021, sentencia de fecha 19 de abril de 2022].

Por lo tanto, será necesario tener presente lo dispuesto en los artículos 12, que dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; y 23, que sanciona al "proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

En este caso, habrá que determinar si existió por parte del BCI Seguros Generales S.A. un incumplimiento negligente a sus obligaciones emanadas del contrato de seguro, y



si dicho incumplimiento causó daños a la empresa Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL.

QUINTO: Que, respecto a la calidad de legitimada activa de doña Lidia del Carmen Pinochet Muñoz, en representación de Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, sobre la demanda interpuesta con fecha 20 de abril de 2022, cuando la razón social de la empresa ya era Grupo del Pacífico SpA, representada por Oscar Acevedo Tello, resulta que el siniestro objeto de autos ocurrió cuando la asegurada era de Lidia del Carmen Pinochet Muñoz Transportes y Arriendo de Vehículos EIRL, y el vehículo asegurado placa patente KKYW-96 era de su propiedad, tal como lo demuestran las pólizas acompañadas, que el RUT se ha mantenido como Nº 76.799.185-1 a lo largo del tiempo y, muy especialmente, el certificado de anotaciones vigentes del móvil acompañado por el Registro Civil en respuesta a oficio, donde se señala expresamente que, hasta el 9 de febrero de 2022, la propietaria inscrita fue la actora y que, por sola una modificación de razón social subinscrita, paso a ser de propiedad de Grupo del Pacífico SpA. Por lo tanto, el Tribunal estima que es legítima contradictora en el presente juicio.

SEXTO: Que, para determinar las obligaciones de las partes, hay que tener presente las obligaciones del asegurado y asegurador señaladas en los artículos 524 y 529 del Código de Comercio, respectivamente, a saber:

"Art. 524. Obligaciones del asegurado. El asegurado estará obligado a:

1º Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos;

2º Informar, a requerimiento del asegurador, sobre la existencia de otros seguros que amparen el mismo objeto;

3º Pagar la prima en la forma y época pactadas;

4º Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro:

5º No agravar el riesgo y dar noticia al asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526:

6º En caso de siniestro, tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa asegurada o para conservar sus restos;

ES COPIA FIEL

7º Notificar al asegurador, tan pronto sea posible una vez tomado conocimiento, de la ocurrencia de cualquier hecho que pueda constituir o constituya un siniestro, y

8º Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias.

El asegurador deberá reembolsar los gastos en que razonablemente haya incurrido el asegurado para cumplir las obligaciones expresadas en el número 6º y, en caso de siniestro inminente, también la que prescribe el número 4º. El reembolso no podrá exceder la suma asegurada.

Si el tomador del seguro y el asegurado son personas distintas, corresponde al tomador el cumplimiento de las obligaciones del contrato, salvo aquellas que por su naturaleza deben ser cumplidas por el asegurado. Las obligaciones del tomador podrán ser cumplidas por el asegurado”.

“Art. 529. Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:

1) Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.

2) Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza”.

De la lectura de ambas normas, se establece cuál es la conducta diligente exigible a ambas partes, siendo atingentes a este caso, respecto del asegurado, los números 6º, 7º y 8º del artículo 524 y, respecto al asegurador, el número 2 del artículo 529. Es decir, a la asegurada de autos le correspondía tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa siniestrada o conservar sus restos, notificar a la aseguradora del siniestro tan pronto tomara conocimiento de él y acreditar la ocurrencia del siniestro, declarando fielmente sus circunstancias y consecuencias; mientras que a la aseguradora le correspondía cubrir e indemnizar el siniestro denunciado.

SÉPTIMO: Que, en el caso de autos, se acreditó fehacientemente que el siniestro de autos ocurrió en octubre de 2019, que tardó un año en ser denunciado por la actora, específicamente el 25 de septiembre de 2020, reportando solo puerta delantera izquierda rayada y foco delantero derecho quebrado. A dicha denuncia, el liquidador, previa inspección, agregó daños en portalones traseros, parachoques trasero y costado derecho



trasero, los que decretó igualmente cubrir a través de reparación por taller mecánico Cowper Servicios SpA, nombre de fantasía Taller CyC, según orden de fecha 9 de octubre de 2020. Por consiguiente, las reparaciones solo implicaron elementos exteriores o no mecánicos del móvil de autos. Una vez terminadas dichas reparaciones, el furgón fue retirado por el hijo el 20 de noviembre de 2020 pero, al poco andar, presentó problemas electrónicos y de motor, problemas que se debieron a una intervención del sistema eléctrico del motor, el cual ocurrió en momento distinto a la ocurrencia del siniestro y que no fueron reportados por la actora al momento de denunciarlo a la Aseguradora.

Por tanto, en los hechos existió un incumplimiento por parte de la querellante y demandante a sus obligaciones por parte del contrato de seguro, esto es, no haber denunciado el siniestro tan pronto éste ocurrió, no haber declarado fielmente los daños que presentaba el móvil a la aseguradora, al no haber reportado los demás daños externos, principalmente los problemas electrónicos y de motor reportados y, eventualmente, de haber agravado los daños, en caso que la intervención descubierta hubiese ocurrido dentro del año que se demoró en denunciar.

Por otro lado, a la querellada y demandada solo le correspondía reparar los daños denunciados fehacientemente por la asegurada y determinados por el liquidador, esto es, los daños externos, y no los provocados por la intervención del sistema eléctrico y del motor, por lo que en definitiva cumplió sus obligaciones derivadas del contrato de seguro suscrito entre las partes.

OCTAVO: Que, por consiguiente, al no haber incumplimiento del contrato de seguro de autos por parte del proveedor, éste no ha infringido su deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se celebró el respectivo contrato, sancionado en el artículo 12. Por la misma razón, tampoco ha existido un actuar negligente que haya causado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio de reparación del vehículo de la querellante.

Por lo tanto, la presente querella deberá ser rechazada, conforme se señalará en lo resolutivo. Subsecuentemente, no existe menoscabo alguno causado por la demandada que debiese ser reparado, por lo que también se rechazará la demanda civil. Se condena en costas a la querellante y demandante, por ser vencida totalmente en juicio.

Finalmente, que el resto de la prueba acompañada en nada altera lo antes resuelto.

EN AÑO 23

ES COPIA FIEL

NOVENO: Con el mérito de lo anteriormente expuesto, y vistos los artículos 1, 2, 3, 12, 23, 50 a 50 G de la Ley 19.496; 524, 529 y demás pertinentes del Código de Comercio; 57 del DFL 251/1931; y 25, 27, 35 y 36 de la Ley 18.287, en especial su artículo 14, que faculta al sentenciador para apreciar la prueba y antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica **SE RESUELVE:**

1.- Que se rechazan las objeciones a los documentos acompañados, por las razones expuestas en el considerando primero.

2.- Que se acoge la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Seguros Falabella Corredores Ltda., por las razones expuestas en el considerando segundo.

3.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

Que, se **absuelve** a **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, representado por **MILDREN ISABEL ROJAS SMITH**, por la denuncia infracción a la Ley 19.946.

4.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

Se **rechaza** la demanda civil de fojas 1 a 6, complementada y rectificada de fojas 9 a 14, por haberse rechazado la querella infraccional. Con costas para el querellante y demandante.

Notifíquese.

Comuníquese la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, ejecutoriada que sea.

Sentencia dictada por don **CARLOS HERNÁNDEZ AGUAYO**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Valparaíso.

Autorizó don **FELIPE CORDERO DUARTE**, Secretario Abogado.-

11/09/2023

ES COPIA FIEL