

Puerto Montt, dieciocho de octubre de dos mil veinticuatro.

Vistos.

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del considerando décimo cuarto, así como los puntos resolutivos II y III, sólo en lo que se refieren al monto de 200 Unidades Tributarias Mensuales y \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), los que se eliminan.

En su lugar y, además, se tiene presente:

Primero: Que, en autos infraccionales y civiles derivados de infracción a la Ley N°19.496, caratulados “Pérez con BCI Seguros Generales S.A.”, Rol N°6136-2020 sustanciados ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, deduce recurso de apelación la parte querellada y demandada -BCI Seguros Generales S.A.- contra la sentencia definitiva que, por un lado, acogió la querella infraccional deducida por la consumidora, condenando al proveedor al pago de una multa de 200 Unidades Tributarias Mensuales, por reincidente en infracciones al artículo 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N°19.496 y; por otro lado, hizo lugar a la demanda civil, condenando al mismo proveedor al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral ascendente a la suma de \$4.000.000, con reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables.

Segundo: Que, en síntesis, el recurrente asegura que el tribunal no valoró la prueba de conformidad con las normas de la sana crítica, no explicitando las razones por las que dio valor o desestimó los medios probatorios. Enseguida precisa que la demora en las órdenes de reparación se debió a que el taller mecánico DIFOR no envió las fotografías que justificaban dichas reparaciones, pese a haber sido solicitado en reiteradas oportunidades por el liquidador de la aseguradora, según consta en correos electrónicos del 9, 16, 23, 26 y 27 de marzo de 2020. Asimismo, refiere que al consular a DIFOR por la demora el 9 de abril de 2020, se le respondió al liquidador que se estaba esperando a que llegasen repuestos importados. Por consiguiente, niega haber incurrido en una infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores. Igualmente, aduce que la multa impuesta es desproporcionada en relación a los daños, por lo que se contraviene el artículo 24 de la Ley.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YXQXXQXQGP

Por otro lado, en lo relativo a la indemnización por daño moral, asegura que los fundamentos de la sentencia no son los que la actora alegó en su demanda y, en cuanto a la prueba, indica que ésta se fundó en la declaración de un único testigo que carece de imparcialidad, por ser la pareja de la demandante.

Pidió se revoque el fallo y, en su lugar, se rechace la querella y la demanda, con costas. En subsidio, que se rebaje la multa en la cantidad que se estime procedente y se desestime el daño moral por no haber sido acreditado.

Tercero: Que, se concuerda en la apreciación de la *a quo* en relación a acoger la querella infraccional, por haber cometido la querellada las infracciones reseñadas, por cuanto, como se razona en los considerandos séptimo y octavo, la querellada incurrió en el cumplimiento deficiente y tardío de sus obligaciones del contrato, retardando la entrega del vehículo, lo que se desprende principalmente de la prueba testimonial, demostrándose un comportamiento por parte de la aseguradora, contraria al principio de buena fe, generando perjuicios a la querellante.

Cuarto: Que, por su parte, producto a las conclusiones antes vertidas, ha sido correctamente acogida la demanda civil de indemnización de perjuicios en relación al daño moral, ya que se cometieron las infracciones señaladas y se acreditó suficientemente la generación de dicha especie de daño, consistente en las diversas molestias que le produjo la entrega tardía del vehículo, lo que le obligó a transportarse en locomoción colectiva en un período en que dicha situación generaba un riesgo para la salud de las persona, atendida la pandemia del Covid 19, tal como fluye del análisis probatorio efectuado en el considerando Décimo Cuarto.

Sin perjuicio de lo anterior, la cuantía de la indemnización no puede estimarse en la suma fijada, sino en el monto menor que se aviene más conformemente al daño efectivamente producido, de acuerdo a los antecedentes, según se fijará en lo resolutivo.

Quinto: Que, en lo tocante a la petición subsidiaria de rebaja del monto de la multa, cabe referir que la sentencia de la instancia, en su motivo Octavo, sólo alude, para fijar su cuantía, al hecho de haberse configurado la agravante del



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YXQXXQXQGPP

artículo 24 de la Ley 19.496, en lo que se refiere al deber de profesionalidad, al ser un proveedor que habitualmente se dedica al giro de seguros, y que por ende, ha adquirido un nivel de experiencia en el área, sin que existan razonamientos –por otra parte- que permitan fundar el hecho de haber reincidido en la conducta, según se consignó en lo resolutivo del fallo.

Sexto: Por otra parte, aparece acreditado con el mérito de los antecedentes que no fue considerada en favor del querellado la circunstancia atenuante de la d) del artículo 24 de la Ley 19.496, consistente en *“no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses, contados desde ejecutoriada la sentencia o resolución”*, cuya carga probatoria correspondía al querellante, lo que conduce necesariamente a morigerar el monto de la multa que debe ser aplicada, según se dirá en lo resolutivo, al existir una minorante en favor de la sancionada, sin agravantes.

Séptimo: Que, los demás tópicos de la sentencia respecto de los cuales no se ha realizado una referencia directa, éstos fueron debidamente analizados, estimándose correctamente abordados y decididos en la instancia.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N°18.287 en relación con lo dispuesto en la Ley N° 19.496, **se confirma**, sin costas, la sentencia apelada de fecha veintiocho de marzo de dos mil veintitrés, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, con declaración que se rebaja la multa impuesta a 5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales, y la indemnización por daño moral a la suma de \$500.000.- debiendo realizarse el pago en los mismos términos referidos en la sentencia apelada.

Redacción a cargo del Fiscal Judicial (S) Rodolfo Maldonado Mansilla.

No firma el Ministro don Jorge Pizarro Astudillo, quien concurrió a la vista y acuerdo, por haber cesado su cometido funcionario.

Rol N° 183-2023 Policía Local.-



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YXQXXQXQGPP



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YXQXXQXQGPP

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Fiscal Judicial Rodolfo Eduardo Maldonado M. y Abogado Integrante Mauricio Antonio Cardenas G. Puerto Montt, dieciocho de octubre de dos mil veinticuatro.

En Puerto Montt, a dieciocho de octubre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YXQXXQXQGP