

*Alzola M. Aguirre (Alzola) 202*  
*Rochas*  
*Sotomayor #1958 of. 1*  
*29/5/2024*

Calama, once de abril de dos mil veinticuatro.

Visto:

A fojas 06, rola querella por infracción a la Ley N°19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por el abogado don Jorge Rivera Aguirre, en representación de Hotelería y Lavandería H Y L SpA., representada legalmente por doña Ámbar Urquieta Segura, ambos con domicilio en avenida Pedro de Valdivia N°735, Calama, en contra de BCI Seguros S.A., representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Sotomayor N°2.002, Calama, en razón a los siguientes hechos y fundamentos de derecho: Señala que, con fecha 22 de abril de 2020 contrato un seguro automotriz con la querellada, el cual tenía vigencia hasta el día 22 de abril de 2023. Menciona que, con fecha 13 de mayo de 2021, el vehículo de su representada fue colisionado por una camioneta, causándole daños al costado derecho del auto. Relata que, su mandante denuncia el siniestro a fin de obtener la cobertura del seguro para la reparación de los daños. Indica que, con fecha 14 de mayo de 2021, el vehículo fue ingresado al taller de Auto Summit Chile S.A., para realizar el presupuesto de reparación, sin que se le haga reparación alguna. Relata que, desde que se ingresó el vehículo al taller este mantuvo con los vidrios abajo, por lo que con el tiempo transcurrido el interior del vehículo se encuentra notablemente deteriorado, y con mayores daños en su exterior que los provocados por el siniestro. Relata que, hasta el momento no se ha realizado ningún tipo de reparación, ya que según informan, en el taller no tienen repuestos. Mencionan que, el liquidador de siniestros no le ha contestado los llamados telefónicos reiterados a su representada, y que la última respuesta la tuvo por medio de correo electrónico, donde le indicaron que no podían enviar el informe de liquidación sino solo la orden de reparación, por lo que no se ha dado cumplimiento con lo dispuesto en el procedimiento de liquidación de siniestros, ni tampoco con el plazo, toda vez que lleva casi un año en el taller; Concluye



señalando que los hechos relatados constituyen una infracción a la Ley del consumidor en virtud al artículo 3 de la Ley 19.496; Solicita en definitiva condenar a la querellada al máximo de las multas señaladas en la Ley 19.496, con costas; **En el primer otrosí**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y antecedentes, expuesto en lo principal; Solicita sean condenados a pagar las siguientes sumas de dinero, por concepto de daño emergente la suma de \$23.860.000.-; Por concepto de lucro cesante la suma de \$5.000.000.- pesos; por concepto de daño moral la suma de \$10.000.000.-; con costas; Acompaña documentos.

A fojas 26, el Tribunal resuelve, previo a proveer, venga en forma.

A fojas 27, el abogado don Jorge Rivera, presenta escrito cumpliendo lo ordenado por el Tribunal.

A fojas 48, se fija audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 17 de noviembre de 2022, a las 09:30 horas.

A fojas 50, se celebra audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil representada por el abogado don Jorge Rivera Aguirre, quien solicita la suspensión de la audiencia y solicita se fije nuevo día y hora. El Tribunal accede a lo solicitado y fija nueva fecha para el día 22 de noviembre de 2022, a las 09:00 horas.

A fojas 60, el Tribunal dando curso progresivo a los autos foja fecha de audiencia para el día 25 de enero de 2023, a las 09:30 horas.

A fojas 173, la abogada doña Marjorie Alcayaga Rocha, interpone la excepción de incompetencia absoluta; Solicita se suspenda el comparendo de estilo.

A fojas 183, la abogada doña Marjorie Alcayaga Rocha, en representación de BCI Seguros Generales S.A., viene en





contestar querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: Señala que, la querella de autos debe ser desestimada, en razón a que el actor no detenta la calidad de consumidor. Menciona que, como se aprecia, los hechos de los cuales ejerce su acción en contra de la compañía aseguradora, corresponden a hechos de un tercero, el taller mecánico, de los cuales su representada no tuvo responsabilidad alguna. Indica que, el siniestro fue debidamente liquidado y acogido por BCI Seguros, quien emitió las ordenes de reparación al taller mecánico asignado. Que, la compañía indemnizó el siniestro en cumplimiento de sus obligaciones contractuales legales. Relata que, los problemas y demoras en la reparación a las que hace referencia, se explica por el limitado stock de repuestos del fabricante, y que los daños ocasionados en el taller mecánico no le corresponden a un hecho imputable a su representada. Señala que, la obligación de la compañía aseguradora es indemnizar los daños causados por siniestros, por su parte la obligación de realizar la reparación conforme a las órdenes de reparación emitidas por la compañía corresponden al taller mecánico. Indica que, consta en la orden de reparación, emitida con fecha 14 de julio de 2021, que se ordenó la reparación de todos los daños ocasionados por el siniestro, como así mismo consta que el vehículo a la fecha se encuentra totalmente reparado y disponible para ser entregado a la empresa asegurada. Concluyendo señalando que, BCI Seguros cumplió con sus obligaciones contractuales, que liquidó el siniestro, dando lugar a la cobertura y ordenando al taller asignado la reparación de todos los daños; Indica que, niegan y controvierten todos y cada uno de los hechos afirmados en la querella y demanda de autos; Excepciones, alegaciones y defensas, respecto de la querella infraccional. Señala que, el querellante y demandante civil no tiene la calidad de consumidor; Indica que, hay inexistencia de infracciones a la Ley del consumidor, como la falta de mérito de la denuncia; Falta de legitimación pasiva de BCI Seguros Generales S.A., señala que, la compañía no puede ser responsable por los hechos realizados por el taller mecánico. Excepciones,

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

alegaciones y defensas respecto de la demanda civil. Improcedencia de la demanda por no configurarse las infracciones a los derechos de los consumidores imputados en la querella; Inexistencia de la responsabilidad civil, toda vez que, no hay incumplimiento de contrato, o negligencia que pudiera imputársele. Controvierte la existencia, naturaleza y cuantía de los perjuicios reclamados; Solicita que se rechace la querella y demanda civil en todas sus partes, con costas.

A fojas 200, se celebra audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil representada por el abogado don Jorge Rivera Aguirre, y por la parte querellada y demandada civil representada por la abogada doña Marjorie Alcayaga Rocha; La querellante y demandante civil ratifica la querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, con costas; La querellada y demanda civil interpone excepción de incompetencia absoluta; el Tribunal resuelve, traslado; La parte querellante y demandante civil, evacua traslado; El Tribunal resuelve, no ha lugar, continúese con la audiencia; La parte querellada y demandada civil contesta querella infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita, solicitando que se tenga como parte integrante en audiencia; **El Tribunal llama a las partes a conciliación, la cual no se produce;** Se recibe la causa a prueba; **Prueba documental:** La parte querellante y demandante civil acompaña prueba documental; La parte querellada y demandada civil ratifica la prueba documental acompañada; **Prueba testimonial:** No se rinde; **Se pone término a la audiencia.**

A fojas 201 vuelta, el Tribunal resuelve, a las diligencias solicitadas, no ha lugar.

A fojas 202 vuelta, el Tribunal ordena adjuntar tasación fiscal del móvil.

A fojas 208, el abogado don Cesar Bravo, asume representación de la querellante y demandante civil.

**CONSIDERANDO:**



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



PRIMERO: Que, a fojas 183, 186 y siguientes, la parte querellada y demandada civil, señala que la querella y demanda deben ser desestimada, toda vez, que la querella y demanda han sido presentadas por un persona jurídica que no tiene la calidad de consumidor.

SEGUNDO: Que, apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos, permiten a este tribunal señalar que, nada obsta a este sentenciador considerar que el criterio esencial para determinar si una persona natural o jurídica, es jurídicamente un consumidor, es el de **destinatario final del bien o servicio que por el cual se obliga**. Este tribunal ilustra que desde la publicación de la Ley N°20.416 en lo que respecta al caso sub lite, el legislador fijó normas especiales para micro, pequeñas y medianas empresas, con las normas consagradas en la ley de protección al consumidor, **lo que se traduce en que el consumidor empresario ahora si es titular de acciones contra sus proveedores**, esta ley hace extensiva a las empresas de menor tamaño gran parte de sus disposiciones, en otras palabras, esta ley los considera como consumidores para el ejercicio de sus derechos en procedimientos tramitados en los Juzgados de Policía Local, así las cosas, difícilmente podría considerársele como proveedor, tal cual lo define el artículo 1 número 2 de la Ley N°19.496, toda vez que el criterio adoptado por nuestra legislación es el denominado criterio positivo para la determinación del concepto de consumidor, esto es, que del caso, la persona jurídica (PYMES) independiente de su actividad o giro, hayan sido beneficiados de un servicio o adquirido un bien por parte de un tercero proveedor; **por tanto no se dará lugar a la excepción de falta de legitimación activa.**

TERCERO: Que, a fojas 06, rola querella por infracción a la Ley N°19.496 interpuesta por el abogado don Jorge Rivera Aguirre, en representación de Hotelería y Lavandería H Y L SpA., representada legalmente por doña Ámbar Urquieta Segura,



ambos con domicilio en avenida Pedro de Valdivia N°735, Calama, en contra de BCI Seguros S.A., representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Sotomayor N°2.002, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**CUARTO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

**QUINTO:** Que, a fojas 183, la abogada doña Marjorie Alcayaga Rocha, en representación de BCI Seguros Generales S.A., viene en contestar querella infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**SEXTO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

**SÉPTIMO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que la **querellada ZENIT Seguros Generales S.A.**, ha incurrido en infracción por cuanto el **servicio ha sido deficiente**, actuando negligentemente. Que, **la no entrega del vehículo reparado en el tiempo convenido**, constituye negligencia en la calidad del servicio, por lo que la querellada es responsable de adoptar todas las medidas para que se respeten los plazos acordados, respecto de los servicios que ofrece. Por tanto, se establece que los hechos ocurrieron de la manera que la querellante señala en su querella infraccional. Que, consecuencia de lo anterior, la empresa demandada **infringió el artículo 12** de la Ley 19.496, el cual señala "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

COPIA FIEL A SU ORIGINAL



consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; A su vez el artículo 23 del mismo cuerpo legal señala "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"; Estamos en consecuencia frente a una infracción a las normas de la Ley 19.496. Que, conforme a lo expuesto precedentemente, apreciada la prueba documental rolante a fojas 62 a 173; Se concluye que BCI Seguros Generales S.A., no cumplió en su calidad de proveedor, obrando con una grave negligencia, lo que constituye una infracción de los dispuesto en la Ley 19.496. Por consiguiente, ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida a la querellada.

OCTAVO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de BCI Seguros Generales S.A., se hará lugar a la querella infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 20 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 12, todos de la Ley 19.496.

#### EN CUANTO A LO CIVIL:

NOVENO: Que, a fojas 06, rola querella por infracción a la Ley N°19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por el abogado don Jorge Rivera Aguirre, en representación de Hotelería y Lavandería H Y L SpA., representada legalmente por doña Ámbar Urquieta Segura, ambos con domicilio en avenida Pedro de Valdivia N°735, Calama, en contra de BCI Seguros S.A., representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Sotomayor N°2.002, Calama; Solicita las siguientes sumas de dinero, por concepto de daño emergente la suma de \$23.860.000.-; Por concepto de lucro cesante la suma



de \$5.000.000.- pesos; por concepto de daño moral la suma de \$10.000.000.-; con costas.

DÉCIMO: Que, a fojas 183, la abogada doña Marjorie Alcayaga Rocha, en representación de BCI Seguros Generales S.A., viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

DÉCIMO PRIMERO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor; Por lo anterior se fijará como daño emergente la suma de \$7.000.000.- pesos, este concepto, por ser además, concordante con la prueba documental acompañada; En lo relativo a lo solicitado por concepto de daño moral y lucro cesante no se dará lugar, toda vez, que no fueron debidamente probados en autos.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 17 inciso 2º, 23 de la ley 18.287; artículos 3º y 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

- I. Que, se rechaza la excepción interpuesta a fojas 183, 186 y siguientes.
- II. Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la querrellada BCI Seguros Generales S.A., a pagar, una multa ascendente a 20 U.T.M. por haber infringido la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- III. Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena a BCI Seguros Generales S.A., a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$7.000.000.- pesos; Suma que deberá incrementarse de





acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

- IV. Que, Cada una de las partes pagará sus costas.  
V. Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°16.813/2022.-

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza, Pedro Rojas Pérez, Secretario abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL