

**CHILLAN, SEIS DE ENERO DE DOS MIL VEINTICINCO.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que a fojas 47 y siguientes rola querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **BEATRIZ CATALINA OSORIO ACUÑA**, terapeuta ocupacional, domiciliada en Avda Nueva Poniente N° 265, Parque Lantaño, Chillán, en contra del proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, representado por Roberto Haramboure Galaz, ambos domiciliados en Avda Manquehue Norte N° 290, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, solicitando se las acoja a tramitación y se le condene a las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, por infracción a los artículos 3 letra e) y 20 letra e) de la Ley 19.496, y al pago de \$19.686.403, suma que se desglosa de la siguiente manera: \$3.296.403 por concepto de daño emergente, \$11.390.000 por concepto de lucro cesante y \$5.000.000 por concepto de daño moral, o a la suma que el Tribunal estime pertinente, más los reajustes e intereses que se devenguen desde la fecha de la presentación de la demanda hasta la de su pago efectivo, con expresa condenación en costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: 1) que el día 22 de junio de 2023 conducía su vehículo marca Mahindra, P.P.U. RJFL 52, asegurado con la compañía BCI Seguros Generales S.A., circulando por calle Gamero, instantes en que es colisionada por un conductor que no respetó el disco PARE que enfrentaba, resultando su vehículo con daños materiales de consideración; 2) que en un primer momento, el otro conductor se haría cargo de los daños ocasionados, a través de su compañía de seguros HDI, para lo cual el liquidador Mario Olave le solicitó los antecedentes del vehículos y un set de fotografías, ofreciéndole luego el pago de \$1.501.221, indemnización que ella rechazó por considerarla absolutamente insuficiente, procediendo a denunciar el siniestro a su propia compañía de seguros, querellada en este proceso, con fecha 29 de junio de 2023; 3) que la querellada le asignó como liquidador a don Cristian Fariás Díaz y designó al taller Autoimpacto para

la inspección del vehículo, ingresando a dicho establecimiento el día 11 de julio de 2023 y posteriormente trasladado en grúa de vuelta a su domicilio para no permanecer más a la intemperie y al día siguiente le envió al liquidador la factura del vehículo que éste le solicitó en caso de que se avaluara como pérdida total; que el día 13 de julio, se comunicó con ella doña Marcela Mondaca, de Sinestros Chile, informándole que le asignarían un nuevo liquidador, don José Luis Fuentes Rioseco, solicitándole además que le remitiera copia de su licencia de conducir, cédula de identidad, declaración jurada enviada por BCI y documentación del vehículo, cumpliendo con ello ese mismo día; que el día 14 de julio, la señora Mondaca le informa que según la inspección del vehículo realizada por el liquidador Fuentes Rioseco, se había determinado que se declaraba como pérdida total solicitándole por correo electrónico una serie de antecedentes para iniciar la tramitación de dicha evaluación, la cual le fue enviada ese mismo día; 4) que el día 25 de julio la corredora de seguros BSN, por intermedio de doña Ángela Aedo consulta a Mondaca acerca de la tramitación de la pérdida total el vehículo, sin obtener respuesta, consulta que ella realiza también el día 27 de julio con el mismo resultado; 5) que el día 02 de agosto la vuelva a contactar la señora Mondaca de Siniestros Chile, informándole que en definitiva el vehículo no sería declarado como pérdida total sino que se derivaría a reparación, producto de una reevaluación del liquidador Fuentes Rioseco; que le pidió explicación de dicha decisión al liquidador, quien le señaló que el vehículo no cumplía con el porcentaje de daños requerido para ser declarado como pérdida total; 6) que ese mismo día informó lo sucedido a la corredora de seguros BSN, la cual le solicito a la querellada revisar la situación; que además se asesoró legalmente, percatándose de que su póliza además indicaba que su vehículo debía ser reparado en un taller propio la marca, logrando finalmente con la ayuda de BSN que el vehículo ingresara a inspección al taller de la concesionaria Curifor, en donde ella lo había comprado, sin que la querellada se contactara con ella en ningún momento, informándole finalmente Curifor que el vehículo sería reparado; 7) que el día 21 de

agosto se comunicó con el encargado de taller, señor Christopher Carrasco, quien le solicitó algunos datos y le informó que el presupuesto de reparación ya había sido enviado a BCI, quedando a la espera de la Orden de Trabajo que la querellada debía emitir, informándole además que al momento de realizar la cotización se encontraban disponibles todos los repuestos; 8) que en los días siguientes no tuvo información alguna de parte de la querellada, ingresando incluso un reclamo el día 08 de 2023, del cual nunca tuvo respuesta, hasta que el día 14 de septiembre el encargado de taller le informa que la demora en el envío de la orden de trabajo se debía a un problema de BCI asociado a la plataforma, situación que de todas maneras se podía solucionar con un correo electrónico de parte del liquidador, quien al ser informado de aquello igualmente decidió esperar hasta solucionar dicha dificultad, ingresando la orden finalmente día 20 de septiembre, fecha en que la totalidad de los repuestos ya no se encontraban disponibles, aumentando más aun la demora; 9) que el día 05 de octubre llega a su correo de parte de la sra Dinaida Ovalles, el Informe de Liquidación del Siniestro, el cual adjuntaba el presupuesto de los repuestos del vehículo, señalando además un pago de deducible \$0, llevando dicho informe hasta Curifor, en donde le informaron que los repuestos debían ser importados, lo que evidentemente iba a demorar y luego la reparación requería de dos a tres semanas más; 10) que el día 11 de diciembre, Curifor le informa que el vehículo estaría listo para su entrega el día 20 de diciembre, fecha que finalmente se cambió para el día 28 de diciembre y al dirigirse a firmar el documento para el retiro, se le informa que debía pagar el deducible, aclarándole al encargado que el informe de liquidación señalaba un deducible cero, a lo que él le responde que el Informe de Liquidación de Mano de Obra indicaba pago de deducible, informe que a ella nunca se le envió y que por tanto desconocía; 11) que el encargado de taller se comunicó con su jefatura, quien autorizó el retiro del automóvil, con la condición de que si el liquidador Fuentes Rioseco solicitaba dicho pago, debería cancelarlo a la brevedad, situación que le fue informada por correo electrónico al liquidador en ese momento, lo

cual le generó molestia e indignación, no retirando el móvil en esa oportunidad; 12) que el día 29 de diciembre el liquidador Fuentes Rioseco responde el correo al encargado de taller, indicándole que para poder acceder a la cobertura de deducible inteligente (costo \$0), la actora debía obtener ciertos antecedentes, que a la fecha no habían sido requeridos, a saber una declaración jurada simple formada por el tercero que ocasionó el siniestro, reconociendo su responsabilidad y copia de su cédula de identidad, situación que le parece irrisoria, considerando que habían ya transcurrido siete meses desde el choque y no tenía cómo contactarse con él, por lo que finalmente el día 02 de enero de 2024 expuso la situación ante la corredora de seguros BSN, quienes solicitaron información a la querellada con fecha 08 y 12 de enero sin obtener respuesta; 13) que el día 15 de enero el encargado de taller le informa que su vehículo se encontraba listo para la entrega, lo que finalmente se concretó el día 19 de enero, aun cuando faltó la entrega de la llanta, informándole que llegaba en el mes de febrero y que se comunicarían con ella para ingresar otra vez el vehículo al taller, lo que en todo caso sucedió el día 29 de abril; 14) que con su actuar, la querellada vulnera lo dispuesto en los artículos 3 letra e) y 20 de la Ley 19.496.

**2.-** Que notificadas las partes legalmente, a fojas 122 y 282 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante, asistida por su apoderada; y de la apoderada de la parte querellada y demandada. La primera ratifica íntegramente la querella y demanda interpuestas, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La segunda deduce excepción de incompetencia absoluta, la cual es rechazada por el Tribunal, según resolución de fojas 128; a continuación contesta mediante minuta escrita rolante a fojas 133 y siguientes, solicitando el rechazo de ambas acciones en mérito de las siguientes consideraciones de hechos y derecho: que los hechos que fundan la acción corresponden a un tercero, esto es, el taller mecánico, en los cuales la querellada no tiene responsabilidad alguna, habiendo liquidado debidamente el siniestro, cogiéndolo y emitiendo oportunamente las órdenes de reparación por daños cubiertos por el

seguro a taller mecánico asignado, indemnizando el siniestro en cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales; que a normativa que según la querellante se ve infringida, es del todo incorrecta, toda vez que en el caso del artículo 3 letra e) no resulta aplicable toda vez que la querellada ha dado cumplimiento a sus obligaciones acogiendo el siniestro y ordenando la reparación de los daños ocasionados al bien asegurado, no existiendo por tanto vulneración al derecho a reparación, y en lo tocante al artículo 20, no señala la querellante cómo habría incumplido la querellada con el derecho a garantía legal de la asegurada, quien además no ha hecho valer la garantía del servicio prestado, sino que simplemente reparó el vehículo luego de un siniestro, reparación que además fu adecuada, no pudiendo sostenerse que el vehículo sería inapto para su uso. El Tribunal tiene por ratificada la querella y demanda y por contestadas éstas mediante minuta escrita, que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte querellante y demandante ratifica la documental acompañada en sus acciones, consistente en: Póliza de Seguros; Informe de Liquidación N° 4671; comprobante de ingreso a taller Autoimpacto, de fecha 11 de julio de 2023; respuesta de primer y segundo reclamo ante SERNAC; cuestionario de denuncia BCI Seguros; declaración jurada ingreso de siniestro BCI Seguros, de fecha 29 de junio de 2023; conversación vía whatsapp con el taller de Curifor, de fecha 21 de agosto de 2023; cadena de correos enviados entre la demandante la corredora de seguros asistente comercial de área de siniestros entre las fechas 27 de junio de 2023 y 12 de enero de 2024. La parte querellada y demandada rinde prueba documental, consistente en: Informe Final de Liquidación relativo al siniestro N° 7507846, emitido por el liquidador José Luis Fuentes Rioseco, de Siniestros Chile; declaración jurada simple de fecha 19 de junio de 2024 suscrita por la actora; cuestionario suscrito por la asegurada respecto del siniestro N° 7507846; órdenes de reparación N°s 5933188, 5966165 y 6135364; órdenes de compra N°s 207121, 207122 y 207123, de fecha 08 de agosto de 2024; presupuesto de reparación



emitido por Curifor S.A. de fecha 21 de agosto de 2023; y recibo de conformidad suscrito por la actora con fecha 19 de enero de 2024.

### **3.- En cuanto a la parte infraccional:**

Que de la prueba documental y demás antecedentes analizados en la causa ha quedado acreditada la relación de consumo entre las partes, por cuanto la actora contrató con la querellada el seguro automotriz respecto del vehículo P.P.U. ET 0000, según póliza N° xp0089025-1, rolante de fojas 195 a 218, configurándose así la figuras de consumidor y proveedor al tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 19.496.

Que la querellante alega infracción a los artículos 3 letra e) y 20 letra e) de la Ley de Consumo. La primera norma dispone que: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea*”; mientras que el artículo 20 dispone: “*En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados: letra e) cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente*”.

En primer lugar, cabe hacer presente que la alegación de la defensa en orden a que los hechos que fundan la querella no tengan relación alguna con la gestión de la querellada, sino que se refieren directamente a la gestión del taller mecánico asignado para la reparación del vehículo,

aquello no es del todo cierto. En los hechos, no se discute si la querellada cumplió o no con la reparación del vehículo siniestrado, tal como lo dispone la Póliza de Seguros rolante a fojas 199 y siguientes. Lo cierto es que sí lo hizo, acogió el siniestro que la actora denunció, emitió las órdenes de reparación y de compra necesarias para la total reparación de los daños del vehículo y lo derivó a un taller mecánico. Sin embargo, ¿fue dicha gestión realizada de manera oportuna y profesional, tal como lo afirma la querellada?

La ley 19496 define a los proveedores como "... las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre un precio o tarifa". De esta definición destaca el concepto de "habitualidad" exigido al proveedor y que aparece como un elemento determinante en la construcción del deber de profesionalidad exigible a todo proveedor. Ahora bien, la doctrina de consumo ha entendido este deber como "el nivel de competencia y cuidado especial que se puede exigir razonablemente, de acuerdo con la buena fe, a un proveedor en sus relaciones con los consumidores en el ámbito de su actividad o negocio, en razón de la **experticia y habitualidad** con las que desempeña su giro", y en este contexto, la experticia y la habitualidad se presentan como los parámetros objetivos definitorios del deber de profesionalidad y que además evidencian de manera clara la asimetría técnica que caracteriza las relaciones de consumo.

Por otro lado, nuestra jurisprudencia actual contempla otras obligaciones que se encuentran implícitas en el deber de profesionalidad, a saber: el deber de entregar al consumidor la información necesaria, veraz y oportuna para que pueda tomar decisiones informadas; la obligación de adoptar las medidas necesarias y razonables para asegurar la seguridad de los consumidores; el deber de responder por la calidad y eficiencia normal de un producto o servicio; el deber de indagar con seriedad las irregularidades que puedan verificarse en la prestación de

un servicio; y en definitiva, el deber de actuar con mayor diligencia a aquel comportamiento esperado de un profesional competente y habitual en su actividad, conocedor, por tanto, de los riesgos asociados al mismo. Sobre esta misma materia, resulta especialmente interesante la manifestación del deber de profesionalidad a través de un estándar de diligencia particular para efectos de su responsabilidad, plasmado en el propio artículo 23 de la Ley de Consumo.

Que analizadas las probanzas de autos, queda acreditado el cumplimiento de la obligación contractual de indemnizar a la asegurada por los daños ocasionados a su vehículo a raíz del siniestro ocurrido con fecha 22 de junio de 2023, sin embargo lo que no acredita la querellada es la diligencia con la que cumplió sus obligaciones. A contrario sensus, la querellada sí logra acreditar mediante la documental de autos, no objetada por la contraria, que efectivamente a lo largo de todos los meses transcurridos entre el denuncia del siniestro a la querellada y la entrega del vehículo ya reparado, no se le proporcionó información oportuna respecto de sus solicitudes o consultas, debiendo una y otra vez recurrir a la intermediación de una corredora de seguros, que era la que se comunicaba con la compañía querellada y a quien se le proporcionaban las respuestas solicitadas, generalmente de manera tardía; también prueba que en primera instancia la querellada le designó como taller de reparación a Automipacto, para después de su reclamo exigiendo un taller propio de la marca del vehículo, derivarla al taller de la empresa Curfifor, todo ello en cumplimiento de las cláusulas del contrato de seguro; y también logró acreditar que no obstante que su contrato de seguros contemplaba la opción de un “deducible inteligente”, que se traduce en el costo cero de dicho ítem (según documentos rolantes a fojas 171 y 212, la querellada omitió dicho detalle y solo se pronunció a dicho respecto una vez que al momento de la entrega del vehículo, el taller mecánico le cobrara el deducible y ésta se negara, reclamando al efecto a la querellada, quien solo en ese momento le indica que debó haber remitido una declaración jurada del tercero responsable del choque



reconociendo su responsabilidad en los hechos, en circunstancias que ya habían transcurrido más de siete meses desde la colisión.

A mayor abundamiento, no resulta atendible la defensa de la querellada en orden a limitar la responsabilidad en los hechos denunciados, solamente al taller de reparación, toda vez que la gestión de dicho taller depende exclusivamente de aquello que le mandate la compañía de seguros y si ésta retarda la gestión y emisión de las respectivas órdenes de compra y/o trabajo, aludiendo por ejemplo “problemas en la plataforma”, claramente no es resorte ni del taller ni menos de la asegurada.

Que finalmente cabe aclarar que la normativa consumatoria aplicable a los hechos que se investigan serán principalmente los artículos 2 ter, 3 letra 3), 12 y 23, aunque las dos últimas no fueren invocadas por la querellante, quien sentencia sí las integrará, a la luz del aforismo *iura novit curia*. Sin embargo no resulta aplicable la vulneración al artículo 20, toda vez que la garantía legal no es un aspecto que fuera discutido en el proceso.

**Que el artículo 2 ter de la Ley de Consumo dispone que:** *las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.* Este principio se origina y encuentra su fundamento en el desequilibrio estructural entre consumidor y proveedor, la asimetría en las relaciones de consumo, desequilibrio que se manifiesta a través de la diferencia en la capacidad económica de las partes, lo que afecta la capacidad negociadora de la parte débil de la relación y su acceso a la información respecto de los productos objeto del tráfico comercial.

En consecuencia, y considerando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, y teniendo presente la ratio legis de la normativa contenida en la Ley 19.496 y la vigencia del principio pro consumidor, quien sentencia

ha llegado a la convicción de que la querellada BCI Seguros Generales S.A. actúa de manera negligente en el cumplimiento de sus obligaciones, lo que importó un evidente menoscabo para la querellante.

**4.- En cuanto a la parte civil:**

Que habiendo quedado acreditada la responsabilidad infraccional de la querellada y demandada BCI Seguros Generales S.A. en el acto de consumo y la posterior prestación del servicio, procederá acoger la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, siendo ésta una consecuencia directa y necesaria de la responsabilidad infraccional acreditada en el proceso por la vulneración de los artículos 3 letra e), 12 y 23.

Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone que: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: letra e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*

Que el artículo 50 de la misma ley dispone que: *Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.*

Sin embargo, respecto de las sumas exigidas de pago por la actora, habrá que distinguir. Respecto de los montos de \$3.296.401 y \$11.390.000 que demanda a título de daño emergente y lucro cesante, respectivamente, éstos no se encuentran acreditados mediante probanza alguna en el proceso, por lo que no procede darles lugar, máxime si el

vehículo fue reparado y recibido a entera conformidad por la actora, según consta a fojas 185.

Respecto del monto de \$5.000.000 solicitado a título de daño moral, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida de la afectada por los hechos denunciados y probados en autos, no cabe duda alguna que la negligencia en el actuar de la querellada intermediaria generará necesariamente frustración en la consumidora, la que deberá ser indemnizada en la medida que sobrepase el umbral de la tolerancia y relevancia. En el caso de autos, la falta de información oportuna y excesiva dilación en la gestión del liquidador de seguros y de la propia compañía querellada, debieron generar en la actora naturalmente un sentimiento de frustración, desazón, disconformidad e impotencia respecto de la demandada. En este caso, si bien la regla general en materia de daños, es que éste necesariamente debe ser probado, la jurisprudencia de consumo actual tiende a sostener que en casos calificados el daño moral, por la índole subjetiva que racionalmente cabe conferirle, podrá tenerse por probado a través del sistema de las presunciones y su regulación quedará sujeta a la prudencia y discrecionalidad del juez, por lo que quien sentencia estima que no cabe duda alguna acerca de su procedencia en los términos demandados, siendo el ítem indemnizatorio regulado prudencialmente .

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 2 ter, 3, 12, 23, 24, 43 y 50 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, el artículo 14 de la Ley 18.287, y los artículos 1698, 2330 y demás pertinentes del Código Civil, y artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, **SE RESUELVE:**

**1.-** Que se **CONDENA** a **BCI SEGUROS GEBERALES S.A.**, representada por don Roberto Haramboure Galaz, al **pago de 20 UTM**, (correspondiente al valor de la UTM al del mes en que se haga efectivo su pago) por infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496 o en su

defecto al cumplimiento de 15 días de reclusión nocturna. **2.-** Que **HA LUGAR** a la demanda interpuesta por la actora en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por representada por don Roberto Haramboure Galaz, quien **en relación al daño moral** deberá pagar a la demandante la suma de **\$500.000**, debidamente reajustada de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el día de la interposición del libelo hasta la de su pago efectivo; que no se hace lugar a lo demandado por concepto de daño emergente y lucro cesante, por no haber sido acreditado en autos. **3.-** Que se condena en costas a la vencida.

**Notifíquese y cumplida, archívese.**

Dictada por **GISELA HEINRICH ROJAS**, Juez Subrogante. Autoriza la presente resolución **CARMEN FUENTES ROMERO**, Secretaria Subrogante.

