

**Puerto Montt, uno de septiembre de dos mil veinticinco.**

**Vistos:**

En autos seguidos ante el Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, Rol N° 8.466-2023, caratulados “*Gallardo Soto, Eduardo Emilio con BCI Seguros Generales S.A.*”, por sentencia de 27 de marzo de 2024 se acogió la querella por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, así como la demanda civil, condenándose al proveedor al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la citada ley. Asimismo, se lo condenó a indemnizar al demandante con \$6.679.043 por concepto de daño emergente y \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Contra dicha sentencia interpuso apelación el proveedor, y en segunda instancia el consumidor adhirió a ella.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos en relación.

**Considerando:**

**En cuanto al recurso de apelación del proveedor.**

**Primero:** Que la apelante solicita la revocación de la decisión que declaró competente al Juzgado de Policía Local, pidiendo se declare su incompetencia absoluta. En subsidio, solicita se rechace la querella infraccional y la demanda civil, con costas; y en subsidio de lo anterior, que se rebaje la multa y la indemnización, especialmente el daño moral, se aplique el deducible y se la exima del pago de costas.

**Segundo:** Que el proveedor funda la incompetencia en el artículo 543 del Código de Comercio, en relación con el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, por tratarse de un contrato de seguro.

**Tercero:** Que, el artículo 2 bis de la Ley del Consumidor establece que sus normas no se aplicarán a actividades reguladas por leyes especiales, salvo en las materias no previstas en ellas, señalando diversas excepciones, entre las cuales se encuentra la contemplada en la letra a) “*En las materias que estas últimas no prevean*” y la letra b) “*En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece,*



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

Código: PBXHBBYNDKP

*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”.*

Luego, conviene tener presente que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores constituye un estatuto de protección, al ser la parte más débil de la relación contractual de consumo. En tal sentido, la Ley N°19.496 establece requisitos diferentes y más exigentes a los establecidos en el Código de Comercio, los que persiguen proteger la debida relación entre el consumidor y el proveedor, teniendo como propósito final y específico, el resguardo de la debida relación entre consumidor y proveedor (en tal sentido ha resuelto esta Corte de manera constante, a saber, en los fallos Rol N°79-2018, 227-2019 y 51-2022).

Por otra parte, en la medida que las cláusulas fueron propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor haya podido alterar su contenido, el contrato de seguro reviste tal naturaleza, conforme a lo establecido en el artículo 1 N°6 de la Ley N°19.496 y, en tal sentido, el artículo 17 B de la citada ley, alude expresamente a los contratos de adhesión de seguros elaborados por compañías de seguros, de modo que esta normativa es aplicable también a dichos contratos.

Además, el Código de Comercio no regula un procedimiento para solicitar la indemnización de perjuicios en favor de la asegurada y, por ende, debe aplicarse la ley general, en este caso la Ley 19.496 de acuerdo con lo previsto en el literal b) del artículo 2 bis. Así, entonces si la asegurada pretende hacer efectiva la responsabilidad que como proveedora tiene la aseguradora en una relación de consumo, corresponde reconocer competencia al Juez de Policía Local. Por último, el actual artículo 2 ter de la Ley N°19.496 consagra una de las expresiones del principio pro consumidor —implícito en toda la legislación de consumo— conforme al cual, las normas contenidas en dicha ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores.

En consecuencia, con base en los razonamientos anteriores, se rechazará la excepción de incompetencia absoluta.



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

Código: PBXHBBYNDKP

**Cuarto:** Que, el recurrente sostiene que el tribunal no valoró de forma correctamente el informe del liquidador, limitándose a declarar de forma genérica que no tenía fundamentos técnicos y no se había inspeccionado personalmente el lugar del siniestro, lo cual refuta.

Sobre el particular, pertinente es señalar que de conformidad con lo dispuesto en el inciso final del artículo 50 C de la Ley N°19.496, la prueba se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esto es, conforme a las normas de la lógica y las máximas de la experiencia, debiendo el Tribunal considerar en su análisis las pruebas y elementos de convicción que debe ponderar. De tal manera, se concluye que el tribunal ha efectuado una correcta valoración de los medios de prueba disponibles, privilegiando el informe de perito, por sobre la prueba documental acompañada por el proveedor. En efecto, la producción de dicho medio probatorio permitió a las partes asistir al reconocimiento —al cual solo asistió el actor—, de modo que los cuestionamientos a las diferencias de medición entre el informe de perito y aquel elaborado (o encargado) por el liquidador de siniestro, no revisten mayor sustento. Por el contrario, el informe pericial da cuenta de una serie de falencias del primero, los que dicen relación con falta de consideraciones técnicas en cuanto a la altura irregular de la barrera de contención, el efecto rebote del impacto y, especialmente, ante la corroboración de que sí constan imágenes del vehículo en el lugar del siniestro y su transporte en grúa. Este último aspecto, desconocido por el informe del liquidador, es fundamental, evidenciando la investigación desprolija y aventurada del informe del liquidador, al constatar aquellas imágenes que el consumidor había remitido a la compañía al momento de haber sido requerido. Además, en las distintas imágenes del vehículo se aprecia que —contrario a lo expuesto en las conclusiones del liquidador— el impacto no se produjo de frente, sino de costado o, a lo sumo, como asevera el actor, de manera oblicua. En tal contexto, si bien el perito no se refirió expresamente a la situación del parabrisas, ello no desvirtúa el resto de los argumentos técnicos y conclusiones fundadas de su informe. De tal forma, se rechaza la presente alegación.



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

Código: PBXHBBYNDKP

**Quinto:** Que, en lo relativo al daño emergente, afirma el recurrente que éste no fue probado, lo que discuerda con la existencia de facturas, así como el reconocimiento de una testigo al respecto, lo que es coincidente con las fotografías acompañadas, incluso en el informe del liquidador. De igual forma, el daño moral ha sido probado con base en la prueba testimonial y documental allegada por el actor, en la forma detallada por el tribunal de primera instancia, aspecto respecto el cual el consumidor ha presentado una adhesión a la apelación que se analizará a continuación.

**Sexto:** Que, por último, sí se hará lugar a la alegación de descuento del deducible, por no ser un daño emergente del consumidor, puesto que aun en el caso de que se hubiese cubierto el siniestro, se hubiese tenido que efectuar dicho desembolso. Consecuencialmente, se hará lugar a la solicitud de exención de costas, por no haber sido totalmente vencido, teniendo presente también el daño moral concedido por el tribunal de primera instancia.

En cuanto a la adhesión a la apelación.

**Séptimo:** Que, el consumidor adhiere a la apelación, solicitando que se confirme la sentencia con declaración, en el sentido de que el monto por indemnización por el daño moral se eleva hasta los \$5 millones.

Para ello, sostiene que la prueba documental acompañada permite concluir una alteración en su vida normal, así como la pérdida de tiempo, en tanto tuvo que redactar sus reclamos y gestiones a fin de solucionar el problema. Asimismo, aduce la falta de respuestas concretas, los problemas de información e incertidumbre, lo que configura un escenario desgastante, habiendo permanecido el vehículo largo tiempo sin reparar. Destaca la declaración de la testigo Lidia Rivera respecto a la frustración de planes del actor, su afectación familiar y la situación económica que le significó pedirle dinero, lo que para nadie es una situación cómoda, más aun con lo ordenado para sus cuentas que era.

**Octavo:** Que, el tribunal de primera instancia estimó, prudencialmente, el daño moral causado, en la suma de \$500.000 con base en la declaración de la testigo Judith Rivera, quien señaló que la no cobertura del seguro repercutió a nivel personal y familiar en el actor, trayendo consigo discusiones en su



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

matrimonio. Asimismo, la consideración de las molestias, enojo y frustración que conlleva una alteración a su vida normal y afectación a su dignidad como consumidor.

Acerca del punto, teniendo presente lo argüido por el adherente y considerando que los hechos ocurrieron el 19 de marzo de 2021, en tanto que de las facturas acompañadas a 286 y siguientes se desprende que se efectúa el 21 de julio de 2023, evidentemente por los propios medios del asegurado. De tal modo, se hace lugar parcialmente a lo solicitado, solo en cuanto el daño moral probado se estima prudencialmente en \$1 millón.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287 y en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve que:

I.- Se **confirma** la sentencia de fecha veintisiete de marzo de dos mil veinticuatro, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, **con declaración:**

a)- Que a la indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente se debe descontar el equivalente a 5 Unidades de Fomento y la indemnización por concepto de daño moral, se incrementa hasta \$1 millón, con reajustes e intereses calculados en la forma determinada por el Tribunal de primera instancia.

b)- Que, no se condena en costas de la causa al querellado y demandado, por no haber sido totalmente vencido.

c)- Que, el fallo se mantiene en todo lo demás.

II.- Que, no se condena en costas de la instancia.

Redacción a cargo del Ministro Jaime Vicente Meza Sáez.

No firma el Fiscal Judicial (S) don Rodolfo Maldonado Mansilla, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por haber cesado en su cometido funcionario.

Rol Policía Local N° 117-2024.



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

Código: PBXHB8YNDKP

 <p><b>Jaime Vicente Meza Sáez</b> Ministro Corte de Apelaciones Uno de septiembre de dos mil veinticinco 12:57 UTC-4</p>	 <p><b>María Paz Olavarria Pérez</b> Abogado Corte de Apelaciones Uno de septiembre de dos mil veinticinco 12:58 UTC-4</p>
--	---



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

Código: P8XHBBYNDKP

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Jaime Vicente Meza S. y Abogado Integrante María Paz Olavarría P. Puerto Montt, uno de septiembre de dos mil veinticinco.

En Puerto Montt, a uno de septiembre de dos mil veinticinco, 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: PBXHBBYNDKP