



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

7982

ORD. N° \_\_\_\_\_/  
ANT.: Causa Rol N°8117-2013 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra Instancia.-

Osorno, 25 de noviembre de 2014.-

**DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**  
**JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO**

**A :SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**REGION DE LOS LAGOS.**

---

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Carlos Hernán González Saldaña con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



*[Firma manuscrita]*  
**HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**  
**JUEZ**

*[Firma manuscrita]*  
**GERARDO ROSAS MOLINA**  
**SECRETARIO ABOGADO**

HBO/GM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.



Osorno, treinta de septiembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fojas 16 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil interpuesta por don **CARLOS HERNÁN GONZÁLEZ SALDAÑA**, empleado, domiciliado en calle Eleuterio Ramírez N° 1116, oficina 3, Osorno, en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, empresa del giro de su denominación representada legalmente por **ORLANDO FRANCISCO AVENDAÑO PAREDES**, ignora profesión y estado civil, ambos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N° 775, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, señalando que con fecha 10 de abril de 2013, procedió a contratar en esta ciudad un seguro por daños contra terceros en Liberty Compañías de Seguros Generales S.A., N° de póliza 63040995, la cual cubría los daños por el vehículo de su propiedad, marca Kia Motors, modelo Morning, versión Morning 1.1 AUT DH AB, año 2012, placa patente DVWV.67, en la cual se especificaba, que el uso del vehículo sería comercial. Agrega, que con fecha 30 de junio de 2013, en circunstancias que su vehículo transitaba por calle Aysén en la ciudad de Puerto Montt, colisionó con una camioneta, haciéndose el denuncia con fecha 01 de julio de 2013, ingresando con el número de siniestro 128273. Señala, que desde esa fecha, se encuentra esperando la respuesta de la demandada, la que lo tiene más de 4 meses esperando para la reparación de su vehículo, sin darle respuesta satisfactoria, y estando además en conocimiento que el vehículo es de uso comercial. Indica más adelante, que con fecha 01 de julio de 2013, le solicitaron que llevara el vehículo al taller de Nissan en Puerto Montt, en cuya hoja de recepción le indican como fecha y hora de entrega, el día 26 de julio de 2013, a las 18:00 horas, sin embargo a concurrido una y otra vez al taller, informándosele que la Compañía

no ha conseguido los repuestos para su reparación y al concurrir a ésta le indican que están a la espera de los repuestos, pero de eso ya han pasado 5 meses, razón por la cual se ha visto en la necesidad de interponer la presente demanda. Indica que la querellada con su conducta ha infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 14.296.

Basado en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letra e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por **ORLANDO FRANCISCO AVENDAÑO PAREDES**, solicitando, que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$7.500.000 por concepto de lucro cesante y \$500.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior, con costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder al abogado Mario Anuch Puelle.

A fojas 25, rola notificación a don Orlando Avendaño Paredes, en representación de Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 16 y siguientes.

A fojas 27, Mario Anuch Puelle, delega poder al habilitado de derecho, Marcelo Altamirano Cárdenas.

A fojas 28, el Abogado Humberto Concha Hermosilla asume la representación de Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. y delega poder a la abogada Ximena Rodríguez Garcés.

A fojas 31, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, don Marcelo Altamirano Cárdenas y la apoderada de la parte denunciada y demandada civil doña Ximena Rodríguez Garcés. La parte denunciante y demandante civil, ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de

fojas 16 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil, mediante minuta escrita, agregada a fojas 29 y 30, interpone incidente de nulidad de todo lo obrado, del cual se confiere traslado a la contraparte.

A fojas 32, la parte denunciante y demandante civil se allana al incidente de nulidad promovido por la contraparte, señalando que el nombre de la representante legal de la demandada es doña Patricia Moll Cuevas, ignora estado civil y profesión, domiciliada en calle Manuel Antonio Matta N° 775, Osorno.

A fojas 34, rola notificación a doña Patricia Moll Cuevas en representación de Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., de la denuncia y demanda civil de fojas 16 y siguientes.

A fojas 39, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 170 y siguientes se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil don Marcelo Altamirano Cárdenas y el apoderado de la parte denunciada y demandada civil don Humberto Concha Hermosilla. A continuación la parte denunciada y demandada civil, contesta denuncia y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 41 y siguientes, solicitando su rechazo, indicando que si bien son efectivos los hechos que relata el actor en cuanto a la contratación de la póliza y el siniestro sufrido por su vehículo, no lo son las conclusiones del actor, en cuanto imputa la tardanza de la reparación de su vehículo a una supuesta negligencia de su mandante. Indica que al tiempo de producirse el siniestro del vehículo del señor González, la compañía, con la pretensión de que el vehículo sea reparado debidamente y a plena satisfacción del cliente, dispuso a sugerencia del taller pertinente, que el vehículo

fuera desarmado, a objeto de detectar eventuales daños mecánicos que a simple vista no eran posibles de visualizar, estableciéndose que mas allá de los daños de la carrocería, el vehículo había sufrido daños mecánicos que era necesario reparar, lo que suponía obtener los repuestos pertinentes y que a pesar de los denodados esfuerzos y solicitudes de su mandante por contar con los repuestos necesarios para la reparación total del vehículo del actor, estos chocaron con la falta de stock de esa piezas en el mercado nacional, lo que ha obligado su importación. Agrega que tan efectivo es lo indicado anteriormente, que ha sido el propio actor quien ha autorizado la importación de los repuestos inexistentes en el mercado nacional, siendo la última de esas autorizaciones del mes de enero de 2014, esto es, con posterioridad a la presentación de la denuncia de autos, lo que hace suponer que el actor no ha entendido las explicaciones que se la han dado o bien ha consentido en mayores plazos de reparación de su vehículo. Agrega que la autorización del actor ha sido necesaria, del momento que los mayores gastos que implique la importación de esas refacciones, son de su cargo, como se establece en el artículo 7 letra e) de las condiciones generales del contrato de seguro, indica a título ilustrativo, que con fecha 31 de enero y 14 de febrero de 2014, deberían haber llegado al país los repuestos y homocinética derecha, señalando que cada gasto involucrado en la reparación del vehículo del actor, la emisión de un ajuste o liquidación adicional al originalmente practicado en razón del siniestro, y todas las circunstancias de su caso, han sido permanente informadas al actor. Más adelante contesta demanda civil, en base a las mismas consideraciones expresadas al contestar la denuncia infraccional, señalando que el monto de dichas indemnizaciones aparece absolutamente desapegado de la realidad y excesivamente abultadas.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. A continuación se procede recibir la causa a prueba, fijándose los hechos, sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar rinde prueba instrumental la parte denunciante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados de fojas 1 a fojas 15, y acompaña con citación, documentos que se agregan desde fojas 46 a fojas 50. La parte denunciada y demandada civil, acompaña con citación, documentos que se agregan desde fojas 51 a fojas 169. Más adelante la parte denunciante y demandante civil rinde prueba testimonial, a través de la declaración de los testigos Verónica Cecilia Hernández Chaura de fojas 172 y 173 y Fernando Alonso Álvarez Vásquez de fojas 174 y 175. Enseguida la parte denunciada y demandada civil solicita se cite absolver posiciones a don Carlos González Saldaña, se oficie al SII, a objeto que informe si Carlos González Saldaña mantiene inicio de actividades en el giro de arriendo de vehículos y se oficie al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para que informe acerca del hecho de encontrarse o no registrado el vehículo placa patente DWWV.67, como prestador de servicios de escuela de conducción o arriendo de vehículos en los registros del Ministerio.

A fojas 179, se certifica que don Carlos González Saldaña, no compareció a la audiencia de absolución de posiciones.

A fojas 182, la parte denunciante y demandante civil, solicita nuevo día y hora para la absolución de posiciones de don Carlos González Saldaña.

A fojas se certifica la inasistencia de don Carlos González Saldaña a la segunda citación a absolver posiciones.

A fojas 192, el tribunal resuelve agregar a los autos el pliego de posiciones y tener a don Carlos González Saldaña, por confeso de todos los hechos categóricamente afirmados.

A fojas 185, rola Ord. N° 268 de fecha 26 de mayo de 2014, por el cual el Jefe de Unidad del SII de Osorno, adjunta informe N° 539 de 22 de mayo de 2014.

A fojas 210, rola oficio N° 1528, de fecha 8 de agosto de 2014, emitido por el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones Región de Los Lagos.

A fojas 187, se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la denuncia de fojas 16 y siguientes, interpuesta por don Carlos Hernán González Saldaña, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, esto es, Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo al denunciante, por el retardo en la reparación del automóvil marca Kía Motors, modelo Morning, año 2012, Placa Patente DVVV.67, asegurado por la denunciada y el que sufrió un siniestro con fecha 30 de junio de 2013, haciéndose el denuncia con fecha 01 de julio de ese mismo año.

**SEGUNDO:** Que la parte denunciada a fojas 41 y siguientes, solicita el rechazo de la denuncia, en atención, a que si bien son efectivos los hechos que relata el actor en cuanto a la contratación de la póliza y el siniestro sufrido por su vehículo, la tardanza de la reparación de su vehículo no obedece a una negligencia de su mandante, dado que el taller donde la Compañía envió vehículo siniestrado, lo desarmó estableciendo que el vehículo había sufrido daños mecánicos que era necesario reparar, lo que requería repuestos, que por problemas de stock de esa piezas en el mercado nacional, los obligaba a que se requiriera su importación. Agrega que el propio actor autorizó la importación de los repuestos inexistentes en el mercado nacional, siendo la última de esas



autorizaciones del mes de enero de 2014, esto es, con posterioridad a la presentación de la denuncia de autos. Agrega que la autorización del actor ha sido necesaria, del momento que los mayores gastos que implique la importación de esas refacciones, son de su cargo, como se establece en el artículo 7 letra e) de las condiciones generales del contrato de seguro.

**TERCERO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 1º número 1.- de la Ley N° 19.496, define a los consumidores o usuarios, como “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios. Por su parte, el artículo 2º señala que: “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”. A su turno el artículo 2º bis indica 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 prestación de servicios reguladas por 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. Por otra parte, el artículo 3º señala que son deberes y derechos básicos del consumidor: e) “El derecho a la reparación e indemnización

adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en el 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”.

A su turno, el artículo 23, dispone que: “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”.

**CUARTO:** Que se encuentra acreditado con el documento agregado desde fojas 1 a fojas 9, que don Carlos Hernán González Saldaña, , con fecha 10 de abril de 2013, contrató con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., un seguro que dio lugar a la póliza N° 6304095, con vigencia desde las 12:00 horas del día 25 de marzo de 2013, mediante el cual se asegura al automóvil marca Kía Motors, modelo Morning, año 2012, placa patente DVWV67, formando partes integrantes del contrato, la propuesta presentada por el asegurado, sus declaraciones de salud cuando ellas correspondan y las cláusulas de condiciones generales y particulares insertas en la póliza y aceptadas por ambas partes.

**QUINTO:** Que consta en el documento agregado a fojas 9, que con fecha 01 de julio de 2013, se denuncia accidente sufrido por el vehículo placa patente DVWV.67 y asegurado por la denunciada, el día 30 de junio de 2013, conducido por don Cristian Silva.

**SEXTO:** Que se encuentra acreditado con los documentos agregados a fojas 10 y 11, que el mismo día en que se hizo el denuncia, el automóvil del denunciante ingresó a las 03:30 horas, al taller Nissan ubicado en Avenida Cardonal N° 1994 de la ciudad de Puerto Montt, siendo recepcionado por don Guillermo del Río.

**SEPTIMO:** Que con el certificado de fojas 46, emitido por Javier Fernández Sotomayor en representación de Pinturas Automotrices Ltda., se acredita que el automóvil asegurado placa patente DVVV.67, ingresó a dicho taller el día 23 de octubre de 2013, siendo trasladado del taller Marubeni Autos, realizándose los trabajos correspondientes, siendo entregado el día 07 de marzo de 2014.

**OCTAVO:** Que tal como consta en el documento agregado a fojas 51 y siguientes y no objetado, que el artículo 6 de las Condiciones Generales, que forman parte integrante del Contrato de Seguro, suscrito por el denunciante, establece las opciones del asegurador en caso de siniestro, señalando que: "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"; agregando el artículo 7 letra e) del mismo cuerpo normativo, que: "Queda convenido y entendido que cuando sea necesario reemplazar alguna pieza o parte que no se encuentre en plaza y que no se fabrique en el país, la compañía se limitará a pagar al asegurado el valor de dicha pieza o parte de acuerdo con el promedio del precio de venta en plaza. Si por esta circunstancia, el vehículo quedare paralizado, el asegurado podrá poner término anticipado al seguro debiendo la compañía devolver al asegurado un 365avo de la prima anual por cada día que falte para la expiración normal del seguro, descontando la proporción correspondiente a la indemnización".

**NOVENO:** Que se encuentra acreditado en autos, mediante el correo electrónico agregado a fojas 65, que con fecha 20 de diciembre de 2013, la empresa denunciada puso en conocimiento de don Juan Carlos González Lobo, quien aparece como contacto del denuncia de fojas 9, que la Compañía determinó que al siniestro denunciado se le daría cobertura a través de la indemnización,

conforme a lo expuesto en el artículo 6 de las Condiciones Generales del Seguro, agregando que la Compañía tomó esta opción, ya que su vehículo poseía repuestos de importación de 35 días, adjuntándosele finiquito de indemnización que debía ser legalizado ante notario.

**DÉCIMO:** Que de los antecedentes que obran en el proceso consta, que el denunciante no hizo uso de la opción referida en el considerando precedente, y más aún, tal como se acredita en el mail de fojas 63, don Juan Carlos González Lobo, autorizó la importación de la homocinética lado derecho del Kía Morning, relacionado con el siniestro 1228273, relacionado con el denuncia de fojas 9, ya referido.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que de los antecedentes acompañados en autos, también se encuentra acreditado, que la empresa denunciada realizó numerosas gestiones tendientes a agilizar la importación de los repuestos necesarios para la reparación del vehículo siniestrado.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que las declaraciones de los testigos de la parte denunciante, doña Verónica Cecilia Hernández Chaura de fojas 172 y 173 y de Fernando Alfonso Álvarez Vásquez de fojas y 175, sólo ratifican los hechos expuestos anteriormente.

**DÉCIMO TERCERO:** Que sin perjuicio de lo señalado en los considerandos precedentes, a fojas 192 y en relación con el pliego de posiciones de fojas 198, se tuvo por confeso a don Carlos González Saldaña, en cuanto es efectivo que al momento de ocurrir el accidente en que se vio involucrado su vehículo placa patente DVWV.67, Liberty Compañía de Seguros, dispuso prontamente que dicho automóvil fuera ingresado al servicio técnico respectivo; que Liberty dispuso el desarme del vehículo para constatar la existencia de daños mecánicos, más allá de los de carrocería, que pudieran haber afectado el vehículo; que es efectivo que en el proceso de desarme se constató, que también tenía daños mecánicos; que fue informado por Liberty Compañía de Seguros, del hecho que no

todos los repuestos que necesitaba su vehículo se encontraban en Chile y debían importarse; que es efectivo que autorizó la importación de repuestos y que Liberty Compañía de Seguros, le dio la opción de importar los vehículos o indemnizarlo en el valor de los repuestos.

**DÉCIMO CUARTO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la empresa querellada, haya infringido lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la denuncia interpuesta por don Carlos Hernán González Saldaña.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DÉCIMO QUINTO:** Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta a fojas 16 y siguientes, por don Carlos Hernán González Saldaña.

**DÉCIMO SEXTO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

- A) Que no se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don **CARLOS**

**HERNÁN GONZALEZ SALDAÑA**, en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por doña **PATRICIA MOLL CUEVAS**.


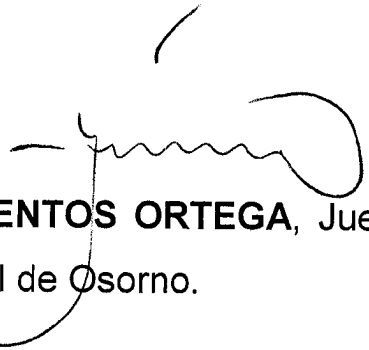
B) Se conforme a lo expuesto en la letra A), se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por don **CARLOS HERNÁN GONZALEZ SALDAÑA**, en contra del **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por doña **PATRICIA MOLL CUEVAS**.

C) Cada parte pagará sus costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

Rol N° 8.117-2013.

Pronunciada por don **HIPOLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



CERTIFICO: **25 NOV. 2014**  
Que la presente fotocopia es fiel de su original  
Osorno, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

CERTIFICO: Que la presente sentencia  
se encuentra firmada o ejecutoriada  
**25 NOV. 2014**  
Osorno, \_\_\_\_\_