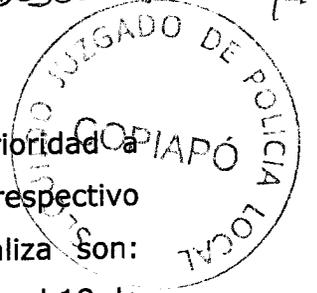


Copiapó, dos de febrero de dos mil quince.

**VISTOS: 1)** En lo principal del libelo de fojas 23 denuncia infraccional efectuada por don **LUIS JORGE NEHME BOGGINI**, Chileno, Abogado, domiciliado en calle Los Carreras N° 599 oficina 6, Copiapó, en representación de doña **MONICA MARGARITA CID REINUABA**, empresaria, domiciliada en calle Infante N° 439, Copiapó, en contra de **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A., CLEMSA** persona jurídica de su giro, Rol Único Tributario N° 96.836.00-4, representada legalmente por don **EDUARDO CARJA**, ambos domiciliados en Parque Industrial, Panamericana Norte K. 811.5, Plaza Comercio, Local 22, conjunta y solidariamente con **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, cuyo Rol Único Tributario se ignora, representada por don **VICENTE LLANOS** o quien lo subrogue o reemplace en sus funciones, ambos con domicilio en Colipi N° 484, Local 127 B, por infracción a las disposiciones de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Señala como fundamento de la denuncia que con un tercero a quien individualiza como **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** quien no es sujeto pasivo en esta acción, su representada **MONICA MARGARITA CID REINUABA** celebró un contrato de leasing respecto del camión marca Shacman, Modelo Steyr 3255, año 2012, color amarillo, Placa Patente única **DRPB 63**. Que en las cláusulas del contrato de leasing **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** celebró en su beneficio un contrato de seguros con **RSA SEGUROS CHILE S.A.** a fin de cubrir todo siniestro respecto el camión entregado en arrendamiento, siendo los costos y las primas del señalado seguro de cargo integro de doña **MONICA MARGARITA CID REINUABA** encontrándose tales costos y primas incorporados y reflejados en cada una de las cuotas o rentas de arrendamiento que se debe pagar. Que la póliza de seguros mencionada fue cedida por **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** a doña **MONICA CID REINUABA**, de manera tal que esta ultima es su legítima tenedora y sujeto activo de los derechos que emanan del contrato de seguro, pudiendo ejercer toda la acciones que de este emanan. Que el 19 de marzo de 2013 el camión asegurado e individualizado sufrió un siniestro, específicamente una colisión al interior de la faena en la que se desempeñaba por lo que se comunicó de inmediato dicha circunstancia a Carabineros de Chile con el fin de dejar constancia de lo ocurrido, informándose igualmente a la compañía **RSA SEGUROS CHILE S.A.** para activar la cobertura respaldada por la respectiva póliza de seguros. Que su representada luego de interminables tramites ante la compañía aseguradora **RSA SEGUROS CHILE S.A.** recibió instrucciones de entregar el vehículo siniestrado a los talleres de la empresa **CLEMSA S.A.** en la Comuna de Copiapó, extendiéndose la guía de recepción N° 0025930 de

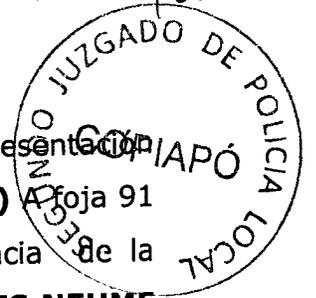


J. Descartes / 211



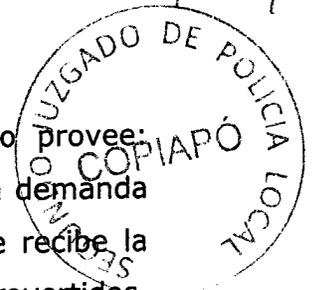
fecha 9 de mayo de 2013, esto es, casi un mes y medio de posterioridad a la fecha de ocurrencia del accidente, señalando en el documento respectivo que los daños que presenta el vehículo siniestrado, el que individualiza son: en el parachoques, foco delantero y parte frontal lado izquierdo. Que el 18 de junio de 2013 luego de un mes de ingresado el vehículo a los talleres, **CLEMSA** se comunicó con su representada señalándole que iniciarían los trabajos de adquisición de repuestos y reparación los cuales indica el denunciante no tenían un costo superior a las \$2.000.000 ya que el siniestro versó sobre aspectos estructurales del camión tal como se indicó en la guía de recepción, correspondiendo solo cambiar parachoques, foco y tapabarro, sin tener el móvil falla mecánica derivada del siniestro. Que desde el 18 de junio de 2013 su representada ha debido pagar puntual y oportunamente todas y cada una de las rentas de arrendamiento del leasing que ascienden a 91.31 Unidades de Fomento IVA incluida, es decir \$2.121.880 mensuales según el valor de la Unidad de Fomento a la fecha del pago sin que hasta el día de interposición de la denuncia el vehículo haya sido reparado, incurriendo las denunciadas en omisión, dilaciones y tardanzas injustificadas en relación con su obligación de dar pronta y esmerada reparación del siniestro amparado en la póliza de seguros del cual su representada es titular. Que, en otras palabras su representada ha debido desembolsar **\$12.731.280** desde el día 1º de julio de 2013 a la fecha de interposición de la acción pese a que el camión debió ser reparado en un breve plazo porque solo sufrió daños menores en la estructura, tardándose sin embargo más de seis meses en ello, denotando el hecho descrito una deficiencia absoluta por parte de los denunciados y demandados que los hace incumplir las disposiciones de la ley del consumidor. Sostiene que los hechos descritos han perturbado el normal desenvolvimiento de las actividades de su representada ya que se ha visto impedida de utilizar el bien que envió a reparar amparada en un contrato de seguros, más una serie de interminables molestias y malos ratos que ha soportado por los hechos narrados a causa de la negligencia de las denunciadas al no otorgar la garantía legal de su costo como en derecho corresponde, esto es, en tiempo y forma, Que lo descrito no es todo, el camión siniestrado ha perdido su garantía de fabricante ya que se ha mantenido más de seis meses en poder del taller mecánico para efectos de un siniestro que debió ser resuelto en un plazo no superior a un mes y medio, dejando a su representada totalmente desamparada ante eventuales problemas que pudieran surgir con el uso del vehículo en un futuro cercano. Que de los correos electrónicos que acompaña se puede apreciar que transcurrió un plazo superior a cinco meses sin que los denunciados realizaran su trabajo con el consiguiente costo económico y emocional para su representada. Argumenta que los hechos descritos constituyen infracción a

J. descargo, tva/213



**PINCHEIRA CASTRO** acredita su personería para actuar en representación de **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A.** 8) A foja 91 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos, con la asistencia del denunciante **MONICA CID REINUABA** representada por don **LUIS NEHME BOGGIONI**, de la denunciada y demandada civil **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A. CLEMSA** representada por su abogado y apoderado **CRISTIAN PINCHEIRA CASTRO** y de la denunciada y demandada civil solidaria **RSA SEGUROS CHILE S.A.** representada por su abogado y apoderado **PAMELA ORTEGA PEREZ**, ratificando el apoderado de la denunciante y demandante las acciones deducidas en lo principal y primer otrosi del libelo de fojas 23, solicitando se dé lugar a ellas con costas. El apoderado de la denunciada **CLEMSA** presenta minuta escrita de contestación que se agrega a fojas 82 y siguientes, en lo principal deduce como incidente de previo y especial pronunciamiento la incompetencia del Tribunal. Por el Primer otrosi, contesta demanda, por el segundo otrosi acompaña documentos y por el tercer otrosi, asume el patrocinio. La apoderada de la denunciada y demandada civil solidaria **RSA SEGUROS CHILE S.A.** presenta minuta la que se agrega de fojas 88 en adelante, en lo principal formula con carácter de previo y especial pronunciamiento incidente de incompetencia, por el primer otrosi acredita personería y por el segundo otrosi asume patrocinio, teniendo el tribunal ambas minutas como parte integrante de la audiencia, otorgando traslado a las excepciones deducidas, suspendiendo la audiencia a objeto que el denunciante y demandante evacue los traslados conferidos a las incidencias promovidas. 9) A fojas 93 el abogado **NEHME BOGGIONI** delega el poder que conduce en el abogado **JULIO CESAR BERENGUELA AVENDAÑO** quien a fojas 95 efectúa una presentación, en lo principal evacua el traslado conferido al incidente deducido por **RSA SEGUROS CHILE S.A.** y en el otrosi objeta por falta de integridad la póliza de seguros acompañada por la contraparte. 10) A fojas 101 el abogado **BERENGUELA AVENDAÑO** evacua el traslado conferido al incidente promovido por **CLEMSA.** 11) A fojas 104 y 107 se rechazan los incidentes de incompetencia deducidos por **RSA SEGUROS CHILE S.A** y por **CLEMSA.** 12) A fojas 118 se fija nueva fecha para la continuación del comparendo. 13) A fojas 198 se lleva a efecto la continuación del comparendo con la asistencia de la denunciante y demandante **MONICA CID REINUABA** representada por su apoderado **JULIO BERENGUELA AVENDAÑO**, de la denunciada y demandada **CLEMSA** representada por su abogado y apoderado don **CRISTIAN PINCHEIRA CASTRO**; de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** representada por su apoderada **PAMELA ORTEGA PEREZ.** Resolviendo el Tribunal el primer otrosi de la presentación de fojas 82 tiene por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil. La denunciada y demandada solidaria presenta minuta de contestación la que se

f dos autos contestados 214



agrega de fojas 122 en adelante y resolviendo el tribunal su contenido, provee: a lo principal, por contestada denuncia y al otrosi por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios. No se produce conciliación, se recibe la causa a prueba fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante y demandante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 2 y a fojas 32, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Acompaña en la audiencia 21 comprobantes de pago que acreditan el pago oportuno de las rentas de arrendamiento correspondiente al leasing, agregándose éstos de fojas 130 a fojas 150 y documento denominado comportamiento de pago de los cánones de arriendo el que se agregó a fojas 151 teniéndolos el Tribunal por acompañados con citación. Acompañó además correo electrónico entre **PROGRESO** y su representada el que se agrega de fojas 152 a 154 teniéndose por acompañado con citación. La denunciada y demanda **CLEMSA** ratifica el documento agregado a fojas 5 correspondiente a situación tributaria de la denunciante teniéndose por acompañado bajo el apercibimiento el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; Además acompañó en el acto una cadena de siete correos electrónicos, la primera de 13 páginas, la segunda de cinco paginas, la tercera de tres paginas, la cuarta de doce paginas la quinta de dos páginas, la sexta de seis páginas y la séptima de dos páginas, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, agregándose todos a la causa de fojas de fojas 155 a 197. **RSA SEGUROS CHILE S.A.** ratificó el documento agregado de fojas 52 en adelante. La parte denunciante rindió de fojas 199 a 203 la testimonial de don **OSCIEL GOMEZ VARAS** y de don **HECTOR ENRIQUE URENDA VARGAS. 14)** A fojas 204 el abogado **PINCHEIRA CASTRO** fija domicilio en Copiapó; **15)** A fojas 208 la Srta. Secretaria de Tribunal certifica respecto de las diligencia pendientes en la causa. **16)** A fojas 207 se cita a las partes a oír sentencia.

## **CONSIDERANDO**

### **I.- EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTARIA.**

**PRIMERO:** Que, en el otrosi de la presentación efectuada a fojas 95 el apoderado de la denunciante y demandante abogado don **JULIO BERENGUELA AVENDAÑO** objeta por falta de integridad el documento denominado "Póliza de Seguro para Vehículos Motorizados" acompañado por la denunciada y demandada solidaria **RSA SEGUROS CHILE S.A.** en el primer otrosi de la presentación efectuada con fecha 8 de abril de 2014 rolante de fojas 88 a 90, documento que se agregó de fojas 52 a 65, por no

J. dosantos quince / 215

encontrarse el referido documento suscrito por la cedente ni por la cedida, de manera tal que dicho documento no se encontraría a juicio del incidente íntegro.



**SEGUNDO:** Que, la denunciada **RSA SEGUROS CHILE S.A.** no evacuó el traslado conferido a la objeción a fojas 97.

**TERCERO:** Que, las causales de objeción de los instrumentos privados son de derecho estricto y solo pueden basarse en la **falsedad** cuando el documento no ha sido otorgado por las personas que aparecen suscribiéndolos y de la manera que en él se expresa, y en la **falta de integridad** cuando no se ha acompañado en forma completa.

**CUARTO:** Que, si bien es cierto, las objeciones de documentos se encuentran reguladas en el Código de Procedimiento Civil, estas son propias del sistema de la prueba legal tasada que se contrapone al sistema de la valoración de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que es un sistema de valoración libre de la prueba pues el juez no está constreñido por reglas rígidas que le dicen cual es el valor probatorio, pero tampoco decide únicamente en base a los dictámenes de su fuero interno, sino que debe respetar los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. Así las cosas, la objeción documental no puede prosperar, atendido además el hecho que el fundamento de la mismas apunta al valor probatorio del instrumento, el que sin duda no puede estimarse como falta de integridad por carecer de las firmas de las partes, cuando su contenido es completo.

## **II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**QUINTO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 23 el abogado don **LUIS JORGE NEHME BOGGIONI** actuando en representación de doña **MONICA MARGARITA CID REINUABA** dedujo denuncia infraccional contra **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A.** también llamada **CLEMSA**, representada por don **EDUARDO CARJA**, ambos domiciliados en Parque Industrial, Panamericana Norte Km. 811,5 Plaza Comercio, Local 22, Copiapó, conjunta y solidariamente con la empresa de seguros **RSA, SEGUROS CHILE S.A.** representada por don **VICENTE LLANOS**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colipi 484, Local 127- B, por haber incurrido en infracción a diversas disposiciones de la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solicitando al tribunal se aplique a las denunciadas el máximo de la multa permitida por la ley. Argumenta al efecto que su representada celebró con **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO**

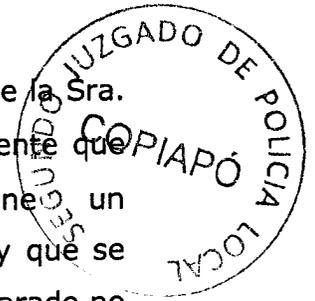


**S.A.**, quien no es parte en este juicio, un contrato de leasing respecto del camión Marca Shacman, Modelo Steyr 3255, año 2012, color amarilla, Placa Patente Única DRPB 63; que en el respectivo contrato se acordó, que **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** celebró en su beneficio un contrato de seguros con **RSA SEGUROS CHILE S.A.** a fin de cubrir cualquier siniestro que el camión sufriere, que los costos y primas del seguro serían de cargo íntegro de su representada **MONICA CID REINUABA** incorporándose su valor en cada una de las cuotas o rentas de arrendamiento que ésta debía pagar. Que la póliza respectiva fue cedida por **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** a **CID REINUABA** siendo ésta desde entonces la legítima tenedora y sujeto activo de los derechos que surgen del contrato de seguro pudiendo ejercer todas las acciones que de éste emanan. Que el 19 de marzo de 2013 el camión mencionado sufrió un siniestro al interior de la faena en que laboraba resultando con daños en el parachoques, focos delanteros, y tapabarro frontal izquierdo, comunicándose la circunstancia de inmediato a carabineros para dejar constancia del suceso así como a la empresa aseguradora **RSA SEGUROS CHILE S.A.** para activar la cobertura respaldada por la respectiva póliza de seguro. Que su representada recibió instrucciones de la aseguradora mencionada en orden a ingresar el camión para su reparación a los talleres de la empresa denunciada **CLEMSA** en Copiapó, lo que se logró hacer el 9 de mayo de 2013, esto es, un mes y medio después del siniestro tal como consta de la guía de recepción N° 0025930. Que el día 18 de junio de 2013 cuando el vehículo se encontraba en poder de **CLEMSA** desde hacía un mes, se avisó a su representada que se iniciarían los trabajos de adquisición de repuestos y la reparación de la máquina con un costo no superior a \$2.000.000 ya que el siniestro solo había afectado la estructura externa del móvil, esto es, parachoques, focos delanteros y tapabarro izquierdo, sin tener ninguna falla mecánica. Que sin embargo desde el 18 de junio de 2013 su representada ha debido pagar puntualmente las rentas de arrendamiento de la máquina las cuales ascienden a la suma de 91,31 Unidades de Fomento IVA Incluido, es decir \$2.121.880 calculados según el valor de la Unidad de Fomento al día 2 de diciembre de 2013 sin que desde entonces y a lo menos hasta la fecha de interposición de la denuncia haya recibido el camión reparado, incurriendo las denunciadas en tardanzas, omisiones y dilaciones injustificadas con relación a su obligación de dar pronta y esmerada reparación del siniestro amparado en la póliza de seguro de la cual su representada es titular de los derechos que de ella emanan. Que, su representada durante todo ese período de tiempo y a título de rentas de arriendo del camión ha debido pagar \$12.731.280 correspondiente al periodo que se extiende desde el 1° de Julio al 9 de diciembre de 2013, no obstante que atendidos los daños ocasionados el camión debió ser reparado



en forma breve ya que estos correspondían a daños menores en su estructura no pudiendo por lo mismo superar los seis meses el plazo para cambiar parachoques, focos y reparar o cambiar el tapabarros izquierdo, lo que demuestra una deficiencia absoluta por parte de los denunciados, situación que implica incumplir las disposiciones de la ley 19.496. Que además, atendido el tiempo transcurrido el camión ha perdido la garantía del fabricante ya que han transcurrido más de seis meses en poder del taller de reparaciones para efectos de un siniestro que debió ser reparado en un plazo no superior al mes y medio, dejando a su representada totalmente desamparada ante eventuales problemas que en un futuro cercano el vehículo pudiera llegar a sufrir, que ha transcurrido un plazo superior a cinco meses sin que los denunciados efectuaran su trabajo, lo que se acreditará con la prueba que se acompañará en la oportunidad procesal. Sostiene que los hechos descritos constituyen infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3 letra e); 20 letras b); c) y f), y artículo 23 todos de la ley 19.496.

**SEXTO:** Que, al efectuar don **CRISTIAN ALEJANDRO PINCHEIRA CASTRO** en representación de **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A. CLEMSA** los descargos respecto a la denuncia deducida en contra de su representada por el primer otrosí de la minuta agregada de fojas 82 en adelante, solicita el rechazo de la acción infraccional. Narra que el 9 de mayo de 2013 **PROGRESO S.A.** ingresó el camión materia de esta causa en las instalaciones de **CLEMSA** en Copiapó; que entre marzo y mayo de 2013 **PROGRESO S.A.** envió correos comunicando sobre la liquidadora y la Compañía de seguros que se involucraría en la liquidación del seguro y su subsecuente pago; que determinados los daños **PROGRESO S.A.** debió definir si llevaría el camión a los talleres de su representada en la ciudad de La Serena ya que en ese caso el traslado debía ser cancelado por el cliente, optando por mantener la máquina en Copiapó, posteriormente en una fecha que no se precisa un trabajador concurrió a las oficinas de **RSA SEGUROS CHILE S.A** entregando la cotización y el 13 de agosto de 2013 **CLEMSA** informó al cliente, entendiéndose por tal **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, sobre la necesidad de adquirir repuestos adicionales, los que fueron comprándose, algunos de ellos en Indumotora. Que el 3 de octubre de 2013 se entregaron en las dependencias de **CLEMSA** dos repuestos de todos los que le fueron solicitados, que en esas condiciones las reparaciones no pudieron ser completadas. Que, tanto la Compañía de Seguros, **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, la liquidadora y **PROGRESO S.A.** consultaron sobre el estado de las reparaciones, informándosele a través de diversos correos electrónicos que los retrasos acontecidos en la reparación del camión no eran ni podían ser atribuidos a su representada ya que los servicios a los que se obligó **CLEMSA**



expuso al declarar respecto del punto de prueba N° 1, que sabe que la Sra. Mónica Cid Reynuaba interpuso dos acciones derivadas de un accidente que tuvo un camión. Que sabe que respecto de ese vehículo ella tiene un contrato de leasing, que el camión colisionó hace más de un año y que se ingresó a un taller donde ha estado durante todo el tiempo sin ser reparado no obstante que los daños que éste mantiene solo son estructurales, esto es, no afectan el motor del vehículo, que además se le debe cambiar un foco. Que conoce la situación ya que él tiene dos camiones los cuales le prestan servicios a la Sra. Cid, que él estaba en el sector el día que ocurrió el accidente, que también sabe que el camión está siendo pagado mediante un sistema de leasing y que tiene un seguro que cubre todos los daños, por lo mismo está en conocimiento que el camión fue ingresado a los talleres de **CLEMSA** ubicados en esta ciudad calle Alameda, que le consta que los daños fueron en el foco izquierdo y en las latas aledañas a ese sector y parachoques mismo costado lo que sabe y le consta porque lo vio antes que lo ingresaran a taller el mismo día en que ocurrió la colisión. Que la Sra. **CID** utiliza los camiones para transporte de áridos, que no sabe la totalidad de los repuestos que el camión necesita para su reparación pero que si sabe y le consta que a éste se le dañó un foco, las latas que lo rodean, el parachoques e intermitente y que la adquisición de esos repuestos no ameritan que el vehículo se mantenga tanto tiempo sin ser reparado, que desconoce si los repuestos que el camión necesita para su reparación hayan estado disponibles en el mercado nacional. Al declarar respecto al segundo punto de prueba el testigo expresa que la situación descrita debe haberle ocasionado perjuicios a la demandante ya que estar pagando por algo que no produce y que fue utilizado para un fin económico ocasiona necesariamente un perjuicio, que al mantenerse sin reparar y por ende sin producir frustró el trabajo de la demandante a lo que se debe agregar que un chofer quedó cesante, que además una situación como la expuesta ocasiona un menoscabo moral, lo que él conoce porque está pasando por una situación similar a la de la demandante de autos, por lo mismo entiende el desgaste emocional que el hecho provoca. Al respecto señala que el desgaste es enorme, porque durante el día el afectado piensa *"como hago para generar mayores ingresos que me permitan pagar el leasing sin descuidar las restantes obligaciones"* y en la noche se duerme pensando *"que tiene que cubrir el pago del leasing y de todas las otras obligaciones que genera en este caso la empresa de transportes."* Posteriormente a fojas 201 y siguientes rinde declaración don **HECTOR ENRIQUE URENDA VARGAS**, Cedula de identidad N° 8.187.738-6, domiciliado en calle Luis Flores N° 380, Casa 5, Comuna de Copiapó, quien al declarar respecto al punto de prueba numero 1 señaló, conocer la situación de la denunciante ya que trabaja esporádicamente con ella, que a fines del año 2012 ó inicios de año 2013 ella



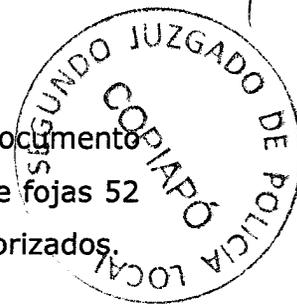
adquirió mediante un sistema de leasing 4 camiones chinos marca Shaeman lo que le consta porque antes de adquirirlos le pidió consejo sobre el negocio que pretendía realizar ya que él había adquirido camiones de esa misma marca y por el mismo sistema, que él le aconsejó que no lo hiciera pero igualmente los adquirió; que el camión por el cual presentó este juicio se siniestró y sufrió daños pero los daños fueron menores ya que solo se dañó la carrocería sin embargo igual lo inhabilitaban para circular ya que se le dañó el foco delantero izquierdo, el parachoques, la máscara frontal, todo el lateral izquierdo delantero, aún cuando no eran daños de consideración; que se efectuaron todas las denuncias para que operara el seguro, se informó a la aseguradora y por disposición de ésta se ingresó el vehículo a los talleres de la empresa **CLEMSA** que fue la vendedora e intermediaria en la venta del camión y distribuidora de los camiones de esa marca, siendo además la que efectúa la mantención técnica de los mismos, que el camión a la fecha en que él presta declaración aun se mantiene en los talleres sin ser reparado permaneciendo en el taller desde hace más de un año, que de hecho la demandante pensaba dejar de pagar el leasing atendida la demora en la reparación y el hecho que debía seguir pagando las cuotas, que él le aconsejó que por ningún motivo lo hiciera ya que la iban a demandar. Señala el testigo que lleva 30 años trabajando en el rubro del transporte, que ha visto demasiados casos en que están involucradas compañías aseguradoras, que por lo mismo la instó a que exigiera su derecho a una reparación íntegra y completa de los daños lo que hasta la fecha de su declaración no ocurría. Agrega que la demandante y denunciante utiliza los camiones incluyendo el dañado para el transporte de áridos. Refiriéndose a la adquisición de los repuestos el testigo señala, que si el concesionario es responsable los repuestos se van a obtener por parte de éste rápidamente y sin ningún problema. A modo de ejemplo señala que el tiene una camioneta china que adquirió en la automotora Nicolás y nunca ha tenido problemas o demoras en la adquisición de repuestos porque el concesionario es responsable e incluso mantiene una hoja de vida de los vehículos en el cual anota si el móvil fue ingresado oportunamente a las revisiones de acuerdo al kilometraje, entre otras cosas para los efectos de la garantía, que él se saltó dos o tres revisiones técnicas y se le hizo saber que había perdido la garantía. Posteriormente refiriéndose al punto numero dos de prueba el testigo señala, que efectivamente la situación que provocó la interposición de la demanda le ocasionó a la demandante angustia y preocupaciones además de un grave perjuicio económico al estar pagando un leasing por un producto que no estaba produciendo ingresos.

**NOVENO:** Que, la denunciada y demandada **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A.** también llamada **CLEMSA** rindió prueba



documental consistente en: **a)** A fojas 50 y 51 documento denominado "Situación Tributaria de la denunciante Margarita Cid Reinuaba" en dicho documento se indica que ésta inició sus actividades el 29 de agosto de 1997, tratándose de una empresa PYME. **b)** En la audiencia acompaña 7 cadenas de correos electrónicos, la primera de 13 páginas rolante de fojas 155 a 167, entre el encargado de seguros de Servicios Financieros Progreso S.A., Clemsa, RSA Seguros, y el liquidador de seguros de fechas octubre a noviembre de 2013, donde se debate respecto del acondicionamiento de la reparación del vehículo, el pago del deducible, la fecha de entrega del camión debidamente reparado y la compra de diversos materiales que debía realizar **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.**, para la reparación del móvil tales como batería, espejo, así como la representación por parte de esta última de su molestia por no haberse reparado el móvil pese al tiempo transcurrido, solicitando este mismo a la **RSA SEGUROS CHILE S.A.** gestione acciones tendientes a la pronta entrega del camión debidamente reparado ya que habiendo transcurrido 5 meses desde su ingreso a taller aún no se le habían efectuado reparaciones, señalándose que la batería se deterioró por el tiempo que el vehículo se ha mantenido sin trabajar; de fojas 168 a 175 correos electrónicos entre **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, **CLEMSA** y **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.**, referentes a la compra de repuestos por parte de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** a **CLEMSA**, conteniendo cotización de los repuestos y orden de compra de fechas agosto y octubre de 2013; De fojas 176 a fojas 187 correos entre **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.**, **RSA SEGUROS CHILE S.A.** y **ORBITA** liquidador de Seguros, indicándose el valor del deducible, reclamos efectuado por **ORBITA** y por **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** a **CLEMSA** por no haber reparado el camión pese al tiempo transcurrido, fotos del camión, petición de apoyo a **RSA SEGUROS CHILE S.A.** para agilizar la reparación del móvil, información sobre el costo de repuestos, la demora en la entrega de los repuestos, señalando que éste estuvo inactivo 5 meses perdiendo la carga de la batería; **c)** De fojas 188 a 189 correo de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** a personas naturales que se ignora a quien representan; **d)** De fojas 190 a 195 cadena de correos entre **CLEMSA** y **RSA SEGUROS CHILE S.A.** referente a la adquisición de repuestos y correo de fecha 7 de octubre de 2013 de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** a Doris Soto, ignorándose a quien esta representa, confirmando haber generado la orden de adquisición de repuestos en una primera instancia a Indumotora, la que posteriormente se anuló, indicándose cuales serían los repuestos y que otros repuestos fueron despachados por Indumotora.

f. doscientos veinticuatro / 224



**DECIMO.** La denunciada **RSA CHILE SEGUROS S.A.** ratificó el documento acompañado por el primer otrosi de fojas 88 agregado a la causa de fojas 52 en adelante consistente en Póliza de Seguro para vehículos motorizados.

**DECIMO PRIMERO:** Las denunciadas **CLEMSA y RSA CHILE SEGUROS S.A.** no rindieron prueba testimonial.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, previo entrar a la resolución del conflicto en lo que a la denunciada **CLEMSA** se refiere, es menester determinar si la denunciante **MONICA CID REINUAVA** se encuentra legitimada activamente para actuar contra la mencionada, y en el evento que así fuera deberá determinarse si incurrió en infracción a los artículos 3 letra e); 20 letras b), c) y f) y 23 de la Ley 19.496 o a alguna otra disposición de la misma ley.

**DECIMO TERCERO:** Que, de las pruebas aportadas por las partes no se logra observar la existencia de un vínculo de consumo entre la demandante **MONICA CID REINUAVA** y **CLEMSA** razón por la cual la primera no se encuentra legitimada activamente para accionar en contra de la última, y en atención a ello la acción infraccional deducida no podrá prosperar.

**DECIMO CUARTO:** Que, para resolver el litigio en relación a la denunciada **RSA SEGUROS CHILE S.A.** es necesario verificar si ésta incurrió en infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra b), 20 letras b), c) y e) y 23 de la ley 19.496, esto es, si no se respetó el derecho a la indemnización de los daños morales por el incumplimiento que como proveedor tenía respecto del consumidor; si el denunciante tenía derecho a optar a la reparación gratuita del bien o previa su restitución a la reposición o a la devolución de la cantidad pagada por no corresponder las piezas del producto a las especificaciones que se mencionan en su rotulado, o si por deficiencias en su fabricación el bien no era apto para su uso o si tenía vicios ocultos que imposibilitaran su uso, o, por último, si la denunciada en la prestación del servicio otorgado al consumidor actuó con negligencia ocasionándole a este último menoscabo debido a fallas o deficiencia en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia seguridad, peso, medida del respectivo bien o servicio.

**DECIMO QUINTO:** Que, los hechos narrados no constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra e) y 20 letras b); c) y f) de la ley 19.496, razón por la cual el tribunal se limitará a verificar con el mérito de la prueba aportada si la denunciada **RSA SEGUROS CHILE S.A.** incurrió en infracción del artículo 23 de la ley citada, esto es, si hubo negligencia en la demora



excesiva en la adquisición de los repuestos necesarios para la reparación del camión siniestrado y si esta demora constituye una situación de negligencia en la prestación del servicio que ocasionó a la denunciante menoscabo.

**DECIMO SEXTO:** Que, ha quedado debidamente acreditado en la causa con la documental acompañada por las partes y con la testimonial rendida por la denunciante, que ésta celebró con **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** un contrato de leasing respecto del camión marca Shacman, placa patente **DRPB 63-5**; que la propietaria del móvil contrató a favor de éste una póliza de seguro con **RSA SEGUROS CHILE S.A.**; que con fecha 19 de marzo de 2013 el vehículo asegurado sufrió un siniestro operando el seguro contratado, ingresándose por instrucciones de la Compañía Aseguradora recién el 9 de mayo del mismo año a los talleres de la empresa **CLEMSA** proveedora del bien asegurado pese a haberse dado aviso del siniestro inmediatamente que éste ocurrió, debiendo la aseguradora proveer al taller de los repuestos necesarios para la reparación. Que desde la fecha de ingreso al taller y a lo menos hasta el 13 de noviembre de 2014, fecha de celebración del comparendo de autos, el vehículo seguía en los talleres mencionados sin que se le hubiesen efectuado las reparaciones correspondientes pese a que éstas consistían en reparar daños estructurales menores, todo ello debido a la demora de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** en adquirir y entregar al taller los repuestos necesarios para la reparación del vehículo lo que se acredita fehacientemente con la seguidilla de correos electrónicos agregados a la causa.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287, el Tribunal ha llegado a la convicción que los hechos acreditados y a los que se ha hecho referencia en el considerado anterior constituyen infracción al artículo 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en que incurrió la denunciada **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, quien actuó negligentemente desde un inicio, ya que habiéndosele informado oportunamente sobre la ocurrencia del siniestro, demoró alrededor de dos meses en arbitrar las medidas para ingresar el vehículo al taller, luego, continuando con su accionar negligente dejó transcurrir más de un año sin entregar los repuestos necesarios para la reparación de la máquina, demora que implicó no solo en la descarga de la batería de la máquina sino que ésta, atendido el desuso se averiara quedando imposibilitada para ser recargada debiendo ser reemplazada por una nueva, todo lo cual ocasionó un menoscabo a la denunciante, razón por la cual la denuncia efectuada por doña **MONICA CID REINUABA** se acogerá y se sancionará a la denunciada **RSA SEGUROS**

**CHILE S.A.** en la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.



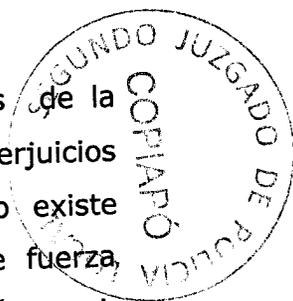
### III.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

**DECIMO OCTAVO:** Que, en el primer otrosi de la presentación de fojas 23 don **LUIS NEHME BOGGIONI** actuando en representación de doña **MONICA MARGARITA CID REINUABA** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLEMSA**, Rol Único Tributario N° 96.836.000-4, representada por don **EDUARDO CARJA** y solidariamente en contra de la empresa aseguradora **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, representada por don **VICENTE LLANOS**. Funda la acción indemnizatoria en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, solicitando se condene a las demandadas al pago de **\$12.731.280** por concepto de **daño emergente** constituido por las rentas mensuales de arrendamiento desde la fecha del siniestro las que debió pagar a la empresa **SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A.** por el camión siniestrado a razón de \$2.121.880 mensuales, encontrándose incorporada en la suma mencionada el costo del seguro; y **\$1.750.000** por concepto de **daño moral** constituido por la prolongada angustia, malestares, frustraciones derivados de la situación de no poder utilizar el bien adquirido y la obligación que pese a ello tenía de proveer al pago mensual derivado del contrato de leasing.

**DECIMO NOVENO:** Que, habiendo entendido el tribunal que la denunciante no se encuentra legitimada activamente para accionar contravencionalmente respecto de **CLEMSA** la demanda civil deducida en contra de esta última no podrá prosperar.

**VIGESIMO:** Que, al contestar por el otrosi de la minuta agregada de fojas 122 en adelante doña **PAMELA ORTEGA PEREZ** apoderada de la demandada **RSA SEGUROS CHILE S.A.** la demanda civil deducida en contra de esta última solicitó su rechazo. Argumentó que la acción indemnizatoria resulta improcedente por cuanto no se acreditó la existencia de infracción a la ley del consumidor en que hubiera incurrido su representada y la relación de causalidad entre ésta y los perjuicios ocasionados. Sostiene que la tardanza en la reparación del camión siniestrado no constituye infracción ya que ello se produjo por la ausencia de disponibilidad de los repuestos necesarios en la ciudad de Copiapó, siendo por ende el atraso el resultado de una fuerza mayor. Agrega que las cláusulas del contrato de seguro se han cumplido cabalmente sin que exista en el accionar de la demandada culpa, dolo o la actitud negligente a que se refiere el artículo 23 de la ley 19.496 ya que actuó en todo momento de acuerdo a los antecedentes y medios de que disponía,

ingresando el camión siniestrado para su reparación en los talleres de la empresa Clemsa; que no existe relación causa a efecto entre los perjuicios que se alegan y la presunta infracción denunciada, que tampoco existe vinculación entre la tardanza en la reparación del camión, producto de fuerza mayor, con el pago de las rentas de arrendamiento que la actora debía seguir pagando por concepto de un contrato de leasing suscrito con un tercero con el cual su representada no tiene vinculación alguna, y que en lo referente al daño moral éste tendría que ser probado por quien lo alega.



**VIGESIMO PRIMERO:** Que, la infracción al artículo 23 de la ley 19.496 en que incurrió **RSA SEGUROS CHILE S.A.** acreditada con la prueba rendida la que no se vuelve a analizar por una cuestión de economía procesal, es el antecedente necesario para la consecuencia dañosa sufrida por la actora, y aun cuando la demandada sostenga la improcedencia del **daño emergente** demandado por no existir vinculación entre la tardanza en la reparación del camión con las cuotas del leasing contratado con un tercero, las cuales la actora debió seguir pagando, dicho descargo será desechado por estimar el tribunal que la petición de la actora en tal sentido es procedente toda vez que esta última debió pagar un arriendo que no la beneficiaba desde el momento que el camión no se encontraba en su poder apto para su uso, por ende no le generaba los ingresos que pretendió al adquirirlo, significándole tal situación un perjuicio económico que debe ser resarcido.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que basta con ponerse un momento en el lugar de la demandante para entender que la tardanza en la reparación del vehículo debe haberle ocasionado a la actora angustia y preocupación al verse privada de utilizarlo, unido al hecho que se vio enfrentada a la obligación de pagar un canon de arriendo sin tener el medio para generar los recursos necesarios para su cumplimiento, por lo que igualmente corresponderá acoger la demanda en lo que al pago de este ítem se refiere, debiendo tenerse presente para su regulación que el daño moral no es de naturaleza económica y no implica un deterioro en el patrimonio de una persona, sino que es de naturaleza eminentemente subjetiva, representada por molestias a las afecciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo mismo no puede nunca constituir un enriquecimiento ilícito.

**VIGESIMO TERCERO:** Que, debe tenerse presente, que la indemnización de perjuicios según se desprende de lo dispuesto en los artículos 2317 y 2329 del Código Civil debe ser completa, es decir, abarcar todo el daño única forma de producir la compensación del daño ocasionado, por lo que igualmente se



accederá a la petición de reajustes e intereses formulada por el denunciante en la forma que se indicará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e); 23; 24 inciso 2º de la ley 19.496; artículo 14 de la ley 18.287; y artículos 2314, 2316, 2317 y 2329 del código Civil

**SE RESUELVE.**

**1º** Que **SE RECHAZA** la objeción documentaria deducida por el apoderado de la denunciante en el otrosi de fojas 95.

**2º** Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional y la demanda civil deducida por lo principal de la presentación de fojas 23 por don **LUIS JORGE NEHME BOGGIONI** en representación de doña **MONICA MARGARITA CID REINUAVA** en contra de **COMERCIAL LO ESPEJO MAQUINARIAS Y EQUIPOS S.A. "CLEMSA"**.

**3º** Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 23 por don **LUIS JORGE NEHME BOGGIONI** en forma solidaria en contra de **RSA SEGUROS CHILE S.A.**, persona jurídica de su giro representada por don **VICENTE LLANOS**, Cedula de Identidad N° 12.524.966-3, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colipi N° 484, Local 127-B. En consecuencia, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores se condena a esta última al pago de una multa de **CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber infringido el artículo 23 de la ley 19.496. Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada, sufrirá su representante legal o quien lo subrogue o reemplace en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

**4º** Que, se **ACOGA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **LUIS JORGE NEHME BOGGIONI** en representación de doña **MONICA MARGARITA CID REINUABA** contra de **RSA SEGUROS CHILE S.A.** condenándose a esta última a pagar a la demandante por concepto de **daño directo** la suma de pago de **doce millones setecientos treinta y un mil doscientos ochenta pesos** (\$12.731.280) y **un millón setecientos cincuenta mil pesos** (\$1.750.0000) a título de **daño moral**.

f. doctores reuñe / 22



5° Que, las cantidades ordenadas pagar deberán reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo e intereses corrientes desde que la condenada se encuentre en mora.

6° Que, la condenada **RSA SEGUROS CHILE S.A.** deberá pagar las costas de la causa.

**NOTIFÍQUESE.**

**Rol N° 9567 2013**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado (s)