

CAUSA ROL 2205-14

ACT. ARRIAGADA

FOJAS 295 (doscientos noventa y cinco)

Viña del Mar, primero de abril de dos mil quince

VISTOS:

1o.- La querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 40 a 52 de autos, interpuesta por RAMÓN OLFOS AYARZA, cédula de identidad N° 6.773.317-7, empresario, con domicilio en calle Huanhualí N° 490, Villa Alemana, representado por el abogado Diego Tobar Márquez, domiciliado en calle Prat N° 725, oficina 103, Valparaíso; en contra de RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por Yasna Montecinos, ignora profesión u oficio y cédula de identidad, ambos con domicilio en calle 11 Norte N° 795, Viña del Mar; por infracción a las normas de la Ley 19.496.

2°.\_ La ampliación de la querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios de fojas 67 y siguientes de autos, en contra de COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, representada legalmente por Víctor Rebolledo, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle 13 Norte N°1269, Viña del Mar; y de RAMÓN MUGURUZA INFANTE, liquidador de seguros, domiciliado en calle 1 Oriente N° 252, oficina 311, Viña del Mar; por infracción a las normas de la Ley 19.496

3°.\_ Que funda la querrela en los siguientes hechos: que habría contratado con la querrellada un seguro, número 648267-1, sobre su automóvil marca CITROEN, modelo XSARA PICASO 2.0, del año 2006, placa patente ZV-410 1; que el día 15 de abril del año 2013 su automóvil habría sido

concurrido a la compañía de seguros, donde le habrían enviado de forma inmediata al concesionario de la marca del vehículo, taller COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA (A Y R Automotriz, en adelante), ello sin haber mediado orden de trabajo; que el automóvil habría sido recibido por el taller mecánico el mismo día, donde se le habría indicado que se elaboraría el presupuesto o cotización de reparación el que posteriormente sería enviado a la compañía de seguros a fin de que ella otorgara la orden de reparación; que con posterioridad la compañía de seguros se habría retardado en enviar la orden de trabajo para la reparación del automóvil, ello debido a que debían designar un liquidador de seguros externo, encargo que habría recaído en Ramón Muguruza Infante; que transcurridos dos meses desde que se ingresó a reparación se le habría informado por la automotora que el automóvil se encontraba listo y que podía retirarlo; que su cónyuge habría concurrido a retirarlo el día 5 de junio; que al día siguiente de haber sido retirado, y en circunstancias que su cónyuge conducía el automóvil, éste habría quedado en panne por la batería, por lo que se habría solicitado la asistencia en viajes de la compañía de seguros; que el servicio de la compañía de seguros en esa ocasión habría sido del todo deficiente, siendo resuelto el problema por un mecánico particular. Hace presente que el automóvil, al haber estado tanto tiempo inmovilizado en el taller mecánico A Y R Automotriz, habría sufrido la descarga de su batería; que en el momento del panne, su cónyuge habría advertido en el suelo una filtración de aceite, siendo que esa pérdida era parte de uno de los siniestros denunciados, que ante ello

habría concurrido de forma inmediata al taller mecánico, donde habría sido atendido por Felipe Segovia, quien se habría disculpado señalando "... aún no estaba reparado el vehículo, porque faltaba cambiar las mangueras de aceite, y era por ahí donde estaba filtrando ... sólo se había desabollado y soldado el carter y que habían olvidado este detalle ... "; que el automóvil habría vuelto a ser recibido por el taller mecánico, pues el automóvil no habría estado en condiciones para ser utilizado existiendo un eventual riesgo que podría haber causado un accidente; que para la reparación de las mangueras de aceite, según lo que le habría informado el taller mecánico, debían importar los repuestos, cuyo tiempo de espera estimado era un par de semanas; que transcurrido un mes sin respuesta del taller, habría solicitado respuestas a la compañía de seguros, quien tampoco habría entregado respuesta satisfactoria; que el 20 de agosto de 2013 habría presentado un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin resultado satisfactorio; que el día 9 de octubre de 2013 habría recibido un correo de Yasna Montecinos, donde se le reenvía un correo del liquidador de seguros Ramón Muguruza Infante, donde se informaba a la compañía de seguros que el automóvil estaría en condiciones para su entrega para el día siguiente, el 10 de octubre de 2013. En la ampliación de la querrela, a fojas 69, señala que el día 17 de abril de 2013 se designó como liquidador de seguro externo a Ramón Muguruza Infante; que el día 24 de abril de 2013, se envió la orden de reparación del automóvil por ambos siniestros; que el taller mecánico A Y R Automotriz habría hecho entrega del vehículo sin haber realizado todas las reparaciones que correspondían; que el automóvil habría ingresado nuevamente a taller mecánico a las 24 horas de haber sido entregado; que el taller mecánico habría enviado una nueva solicitud de orden de trabajo al liquidador de seguros Ramón Muguruza, quien habría ordenado la reparación del trabajo; que por razones que desconoce los trabajos no se

proceso de liquidación de los siniestros de Ramón Mugunlza habría sido llevado a cabo en forma irregular, desordenada y con cero comunicación; que tanto la compañía de seguros como el liquidador no habrían dado cumplimiento a lo dispuesto en la circular N° 1116 de la Superintendencia de Valores y Seguros, en el cual se fija el procedimiento de liquidación de siniestros; que tampoco la compañía de seguros habría dado cumplimiento a lo dispuesto en la circular N° 1487 del año 2000, donde se establecería la obligación de responder todas las consultas y reclamos; que la actuación del taller mecánico A Y R Automotriz habría sido negligente, en particular en la elaboración de presupuestos; además, el taller mecánico no habría ejecutado bien su trabajo por cuanto el vehículo habría presentado desperfectos en menos de 24 horas y por cuanto los tiempos para realizar los trabajos mecánicos habrían sido excesivos; que respecto de Ramón Muguruza, su trabajo habría sido del todo deficiente, pues no habría realizado las gestiones en tiempo oportuno, tanto de revisión y emisión de las órdenes de trabajo como de la recepción de los trabajos realizados; que tampoco habría cumplido con las obligaciones que le impone la Superintendencia de Valores y Seguros respecto del proceso de liquidación; que finalmente el vehículo no habría estado en condiciones de ser entregado sino hasta el mes de enero de 2014, pero que sólo habría sido informado en el mes de marzo del mismo año.

4°.\_ Que funda la demanda de indemnización de perjuicios en los mismos hechos que denuncia y pretende le sean indemnizados por los demandados la suma de \$3.288.511.- (tres millones doscientos ochenta y

ocho mil quinientos once pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos) por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas de la causa.

5°.- Que a fojas 61 de autos constan los estampes que certifican la notificación de la querrela y demanda de indemnización de perjuicios a RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., Y a fojas 81 y 82 de autos, la notificación de las mismas y la ampliación a COMERCIAL A Y R AUTOMOTRIZ LIMITADA Y RAMON MUGURUZA INFANTE, respectivamente.

6°.\_El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 120 y siguientes, sus continuaciones de fojas 163 y 164, 218 Y siguientes, 239, 243 Y 258 Y siguientes de autos celebrados a 19 de agosto, 12 de noviembre y 19 de diciembre de 2014, 14 de enero, 27 de enero y 10 de marzo de 2015, respectivamente.

7°.- La sentencia interlocutoria de fojas 126 de autos que rechaza la excepción dilatoria de incompetencia del tribunal opuesta por RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.

8°.\_La sentencia interlocutoria de fojas 178 y 179 de autos que rechaza la excepción de prescripción opuesta por A Y R AUTOMOTRIZ LIMITADA.

9°.\_La sentencia interlocutoria de fojas 237 de autos que tiene por no presentada la demanda reconvenzional interpuesta por A Y R AUTOMOTRIZ LIMITADA de fojas 182 y siguientes por extemporánea.

10°.- La prueba rendida que consta en autos.

#### CONSIDERANDO

##### 1. RESPECTO DE LAS TACHAS:

1°.\_Que a fojas 218 de autos, la parte de RAMÓN OLFOS AYARZA ha tachado a los testigos del querrellado COMERCIAL A Y R MOTORS TJMTTADA. DANTLO ANDRRS SOLAR FsrORAR v FFT.TPF

ha manifestado que su actividad es ser jefe de área de desabolladura y pintura en A y R Motors, que trabaja allí hace años y que su contrato es a plazo fijo, por lo que, a juicio de la querellante, también se vería comprometida la objetividad del testigo.

3°.- Que no obstante lo expuesto por los testigos, se desestimará la tacha por considerar el tribunal que en este procedimiento la prueba se pondera conforme a las reglas de la sana crítica, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 18.287, lo que resulta incompatible con el sistema de prueba tasada que contempla el Código de Procedimiento Civil, que es el cuerpo legal que establece las inhabilidades que afectan a los testigos presentados por las partes.

#### H. RESPECTO DE LA INERACCIÓN A LA LEY 19.496.

1.º.- Que para el esclarecimiento de la causa, se recibieron y ponderaron en autos los siguientes antecedentes:

- a) De fojas 1 a 12, copia de la póliza del seguro N° 648267-1 del automóvil Citroen Xsara Picasso 2.0, 2006.
- b) A fojas 13, compromiso de pago en cuotas de la póliza de seguro.
- e) De fojas 14 a 17, facturas de pago de las cuotas del seguro, números 1606369, 1620550, 1625525 Y 1633082.
- d) De fojas 19 y 28, anexo N° 16 de la póliza, Condiciones Particulares.
- e) A fojas 30, anexo cláusula de uso general del año 2000, de la póliza. Cug. 1.96.31, Y anexo de la póliza sobre información sobre presentación de consultas y reclamos.

- f) A fojas 29 y 30, anexo Procedimiento de liquidación de siniestros, de la póliza.
- g) De fojas 31 a 34, calia reclamo dirigida a la Superintendencia de Valores y Seguros, pero que habría sido presentada ante SERNAC.
- h) A fojas 35, copia formulario único de atención al público de SERNAC N° 7121617.
- i) A fojas 36, copia respuesta enviada por SERNAC, de 25 de septiembre 2013.
- j) A fojas 37 y 38, copia de correo electrónico recibido de palie de Yasna Montecinos, de 9 de octubre 2013.
- k) A fojas 39, copia Venta de vehículos nuevos de la automotora Aspillaga Hornauer, donde figura que se recibía el automóvil Citroen Xsara Picasso 2.0, 2006 en palie de pago por la suma de \$3.400.000 (tres millones cuatrocientos mil pesos).
- l) A fojas 90, copia de constancia N° 5276 de Carabineros de fecha 15 de abril de 2013.
- m) A fojas 91, copia de constancia N° 5277 de Carabineros de fecha 15 de abril de 2014.
- n) A fojas 92 a 96, carta de RENTA NACIONAL S.A. al denunciante de fecha 30 de enero de 2014 e informe de RENTA NACIONAL S.A. a la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 30 de enero de 2014.
- o) De fojas 97 a 100, copia de informe de liquidación de siniestro emitido por Ramón Muguruza Infante.
- p) A fojas 101 y 102, impugnación de liquidación N° 38.596-2014 del denunciante a Ramón Muguruza Infante.
- q) A fojas 103, respuesta de impugnación de liquidación N° 38.596-2014 de Ramón Muguruza Infante de fecha 17 de marzo de 2014
- r) A fojas 104, respuesta al documento anterior, del denunciante, de

- u) A fojas 111, copia de correo electrónico de Ramón Muguruza Infante a Ramón OHos Ayarza.
- v) A fojas 132, copia de denuncia de siniestro de vehículos motorizados N° 231706.
- w) A fojas 133 y 190, estimado y orden de reparación N° 43.443/13 por el monto de \$72.000 (setenta y dos mil pesos).
- x) A fojas 134 y 201, estimado y orden de reparación N° 43.443/13 por el monto de \$433.287 (cuatrocientos treinta y tres mil doscientos ochenta y siete pesos).
- y) A fojas 135 y 188, presupuesto N° 2538.00 emitido por A Y R Automotriz, de fecha 25 de abril de 2013.
- z) A fojas 136 y 192, copia de factura electrónica N° 3524 emitida por A y R Automotriz, por \$457.073 (cuatrocientos cincuenta y siete mil setenta y tres pesos).
- aa) A fojas 137 y 214, copia de factura electrónica N° 4700 emitida por A y R Automotriz, por \$515.612 (quinientos quince mil seiscientos doce pesos).
- bb) A fojas 138 y 195, Presupuesto N° 2644.00, emitido por A Y R Automotriz, por \$560.239 (quinientos sesenta mil doscientos treinta y nueve pesos).
- ce) De fojas 139 a 150 vuelta, set de 12 correos electrónicos entre las partes.

- dd) A fojas 151 y 213, copia de recibo de conformidad N° de siniestro 231706, de A Y R Automotriz, que estaría firmado por el denunciante.
- ee) A fojas 191, copia de recibo de conformidad N° de siniestro 231705, de A Y R Automotriz, que estaría firmado por el denunciante.
- ff) A fojas 189, estimado y orden de reparación N°43.442/13 por el monto de \$312.095 (trescientos doce mil noventa y cinco pesos).
- gg) A fojas 193, comprobante contable de pago de factura N° 3524.
- hh) De fojas 196 a 200, copia de correos electrónicos entre A Y R Automotriz y Ramón Muguruza Infante.
- ii) A fojas 202 a 203, copia de correo electrónico de A Y R Automotriz a Ramón Muguruza Infante, en que repararía en irregularidades en la fecha de la orden de reparación.
- jj) A fojas 204, copia de pedido de importación de repuesto N° 79725 a Citroen Chile, de fecha 11 de septiembre de 2014.
- kk) A fojas 205, copia de factura N° 898643 emitida por Citroen Chile por el monto de \$148.327 (ciento cuarenta y ocho mil trescientos veintisiete pesos).
- ll) De fojas 206 y 2012, órdenes de trabajo internas de A Y R Automotriz.

2°.- Que los antecedentes que constan en autos, especialmente la copia de la póliza de seguros de fojas 1 de autos, acreditan una relación de consumo entre el querellante, RAMÓN OLFOS AYARZA, Y la querellada RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.; que en el caso de autos el servicio contratado corresponde a un seguro de daños sobre vehículos motorizados y conforme al artículo sexto de la póliza que rola a fojas 1 de autos, éste se hace efectivo ya sea mediante indemnización en dinero, reparación o

mientras que el segundo al agente externo que liquida el seguro de la relación de consumo; que siendo así, RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A adquiere la calidad de proveedor-intermediario de servicios.

4J.\_ Que el querellante funda su denuncia en que en las circunstancias que constan en lo expositivo de la presente sentencia, los querellados habrían actuado con negligencia en las prestaciones de servicio que indica, por lo que habría visto vulnerados sus derechos.

5°.\_ Que a fojas 116 y siguientes de autos contestó la querrela y demanda RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., representada por el abogado José Antonio Ventura Jodorkovsky, domiciliado en Y2 Oriente N° 1025, Viña del Mar, y pide que se niegue lugar a ellas por los siguientes fundamentos: que si bien daría cobertura al siniestro sufrido por el querellante, quien no quedaría conforme con los arreglos efectuados a su vehículo, ello escaparía de la responsabilidad que le pueda caber a la compañía de seguros; que si bien sería efectivo que las compañías de seguro tienen responsabilidad respecto de sus asegurados, en este caso puntual sería responsabilidad exclusiva del taller mecánico; que la compañía de seguros habría efectuado todo aquello que podría realizar, respondiendo consultas al asegurado, estando á disposición del mismo y no habría evadido responsabilidad alguna en los hechos objeto de este juicio; además no habría incumplido las normas que la demandante en autos señala ni vulnerando la libre elección del taller o la

designación del liquidador; que por todo lo anterior solicita que la querrela y demanda sea rechazada.

5°.\_ Que a fojas 152 y siguientes de autos contestó la querrela y demanda COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, representada por el abogado Arturo Risso Stegmann, domiciliado en calle Yz oriente N° 831, oficina 409, Viña del Mar, en que solicita se no se dé lugar a ellas, en primer lugar porque el actor carecería de todo derecho para actuar en su contra, y en segundo lugar, porque los hechos no se ajustarían a la realidad; que A y R Automotriz solo se habría limitado a elaborar el presupuesto y a realizar el trabajo encomendado; que cualquier retraso en la entrega de las órdenes de trabajo o del encargo de la reparación de vehículo obedecería al tiempo que habría tardado la aseguradora a través de su agente y liquidador en remitir la orden de trabajo respectiva; que cualquier retraso en la remisión de un repuesto de importación directa sería responsabilidad del importador representante de la marca; que no sería efectivo que A y R Automotriz se hubiera demorado deliberadamente en la reparación del vehículo; que las reparaciones habrían sido efectuadas a plena satisfacción de la aseguradora, firmándose el respectivo recibo de conformidad y pagando a la automotora la factura correspondiente a la reparación misma, sin mediar reclamo alguno; que por otra parte, A y R Automotriz habría recibido el vehículo del querellante para la confección de un presupuesto de reparación, el que involucraba una importante estructura del mismo vehículo y que sólo habría intervenido en los siguientes hechos: 1) a mediados de abril de 2013 habría recibido el vehículo del actor por cuenta de la aseguradora y habría confeccionado el presupuesto respectivo, N° 2538; 2) que el liquidador de seguros, con fecha 2 de mayo de 2013, habría enviado la orden de trabajo N° 43.442 Y a partir de esa fecha la automotora estaría condiciones de efectuar la reparación; 3) que el vehículo habría ingresado

querellante a petición de la aseguradora, ello con fecha 19 de junio de 2013, realizándose otro presupuesto o presupuesto adicional, N° 2644, por otra falla diferente la que sería en el sistema de dirección asistida, debido a falla y pérdida de aceite que indica el actor; 7) que este presupuesto habría sido enviado a la compañía aseguradora para su aprobación; 8) que al no obtener respuesta, con fecha 19 de julio de 2013 se habría reenviado. 9) que se habría enviado una serie de correos electrónicos con fecha 31 de julio de 2013 al liquidador señalando que se necesitaba la orden de trabajo para poder iniciar reparaciones y comprar el repuesto; 10) que la compañía de seguros, con fecha 10 de septiembre de 2013, habría enviado orden de trabajo N° 43.443-13 por el presupuesto adicional, que la orden traía fecha de julio pero se habría representado ese error al liquidador, que tal orden implicaba la compra de un repuesto al representante de Citroen en el país; 11) que con fecha 3 de octubre de 2013 habría llegado el repuesto desde Citroen Chile S.A.C., pues habría sido importado, procediendo a su instalación; 12) que se habría avisado al cliente para el retiro del vehículo y éste no habría accedido; 12) que se habría avisado a la aseguradora, la que habría autorizado la firma de recibo de conformidad con fecha 7 de octubre de 2013 para poder facturar el trabajo; 13) que se habría emitido con fecha 24 de octubre de 2013 la factura N° 4700 para que la aseguradora pagara el trabajo realizado, que la aseguradora se habría retrasado en el pago y habría solicitado el cambio de factura, por lo que se refactura con la N° 5380 con fecha 29 de enero de 2014, la que habría sido pagada finalmente por la aseguradora; 14) que

el vehículo se habría dispuesto a entregar con fecha 7 de octubre de 2013 y el demandante no lo habría retirado, transcurriendo hasta entonces más de 10 meses; que el tiempo que habría mediado entre el envío del presupuesto a la aseguradora a través del liquidador, el 19 de julio de 2013, hasta la emisión de la orden de trabajo por parte de la automotora, recibida el 10 de septiembre de 2013, no sería responsabilidad de A y R Automotriz; por lo que no existiría responsabilidad imputable a su parte y solicita el rechazo de la querrela en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

6°.- Que la parte querrelada de RAMON MUGURUZA INFANTE, no obstante encontrarse notificada personalmente, según consta en el estampe de fojas 82, no contestó la querrela y demanda de autos.

7°.- Que a fojas 218 de autos y siguientes, el querrelado COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, rindió prueba testimonial de DANILO ANDRÉS SOLAR ESCOBAR, cédula de identidad N° 15.560.982-6, recepcionista, domiciliado en pasaje Unión N° 1242, Viña del Mar y de don FELIPE ANDRÉS SEGOVIA SCHOFIELD, cédula de identidad N° 15.075.175-6, ingeniero mecánico, domiciliado en calle Yerbas Buenas N° 807, Valparaíso; quienes debidamente juramentados exponen, el primero: "... que el vehículo CITROEN XSARA PICASSO ingresó el 19 de junio, a tomar un presupuesto, concurriendo para ello Ramón 01fos; que se tomaron los datos y el cliente dejó el vehículo en 13 Norte N° 1269; que se enviaron los datos a la compañía aseguradora por medio del liquidador Ramón Muguruza y que, luego de un período de una semana en que él estudia el caso, se esperó que llegara la orden de trabajo y de compra de los presupuestos enviados; que no llegó la orden, así que mi Jefe, Felipe Segovia, le envió al liquidador diversos correos para que agilizará el envío de la orden; que pasaron 2 o 3 meses y no había respuesta; que el liquidador finalmente manda la orden entre los meses de

con el cliente para entregar el vehículo, esto durante el mismo mes de octubre, pasado el día 25 o 26; que luego el caso lo tomó mi jefe y dejé de tener conocimiento del tema..."; y el segundo: "que el vehículo CITROEN XASARA PICASSO de Ramón Ofos ingresó a un presupuesto en la sucursal de 13 Norte por daños en la parte inferior del vehículo en el mes de Abril de 2013, no recuerdo la fecha exacta; que se efectuó un presupuesto, que el vehículo lo recibió el recepcionista ... ; que se realizó el presupuesto y se envió a la compañía de seguros RENTA NACIONAL ... que en este caso se realizó el presupuesto por el cambio de una parte inferior del vehículo que se llama CARTER y que la compañía no aceptó el cambio sino que la reparación; que envió la orden de reparación y que una vez reparado fue entregado al cliente, no recuerdo la fecha pero debe haber demorado unas 2 semanas; que luego el cliente ingresó el vehículo por una fuga de aceite, esto fue un segundo ingreso del vehículo, no recuerdo bien la fecha, pero esta fuga no tenía que ver con el primer siniestro, porque era una fuga de líquido de dirección hidráulica; que por este motivo se realizó un segundo presupuesto y se envió a la compañía de seguros, que este se envía al liquidador Ramón Muguruza ... ; que se envió el mismo presupuesto a este liquidador en varias oportunidades, 3 o 4 veces sin obtener respuesta alguna, esto se efectuó por coneos electrónicos de los que tengo copia, se demoró más de un mes en responder; que el 10 de septiembre de 2013 me llegó la orden para proceder a comenzar el trabajo ... ; que aún así hay una demora en este caso porque el repuesto involucrado es de importación y

demora entre 15 a 20 días hábiles en llegar, en el caso de este vehículo demoró 15; que se reparó el vehículo y se llamó al cliente en reiteradas oportunidades, se le enviaron correos y el cliente no accedió a llevarse el vehículo en esta segunda oportunidad ... que llamamos al liquidador, el que fue a ver el vehículo a la sucursal y señaló que, siendo ministro de fe, el vehículo estaría en buenas condiciones para ser retirado; que el vehículo no fue retirado y sigue en la sucursal; que la siguiente noticia que tuve de la causa es este juicio. Yo como jefe tengo orden de Gerencia de no realizar ningún trabajo sin orden de la compañía de seguros, porque ello es nuestro único respaldo ... "

8°.- Que a fojas 222 y siguiente de autos absolvió posiciones VICTOR REBOLLEDO, representante legal de COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, diligencia en la que confirmó la efectividad de los asertos contenidos en las preguntas N° 1, 2, 4 Y 13 del pliego de absolución de posiciones acompañado por el querellante que rola a fojas 186 y 187 de autos, expresando: en cuanto a la primera, que es efectivo que el vehículo del demandante fue dejado en el taller que representa para realizar las reparaciones de dos siniestros; en cuanto a la segunda, que es efectivo que recibió las órdenes de reparación de parte del liquidador externo de la empresa de seguros; en cuanto a la cuarta, que es efectivo que el vehículo reingresó por una fuga de aceite, lo que obligó a encargar las mangueras al extranjero; y en cuanto a la décima tercera, que es efectivo que el vehículo del demandante ha estado por varios meses en el taller mecánico.

9°.- Que a fojas 243 de autos absolvió posiciones RAMÓN OLFOS AYARZA, diligencia en la que confirmó la efectividad de los asertos contenidos en las preguntas N° 1, 2, 3, 4, 6 Y 7 del pliego de absolución de posiciones que rola a fojas 242 de autos, expresando: en cuanto a la primera, que es efectivo y le consta que llevó a reparar su vehículo

vehículo por desperfectos de fuga de aceite y la compañía de seguros debió emitir una orden de trabajo adicional para reparar dicho desperfecto; en cuanto a la sexta, que es efectivo que hasta la fecha no ha retirado su vehículo, pese a que se le ha avisado, pedido y solicitado que lo haga; y en cuanto a la séptima, que es efectivo que la relación comercial para la reparación del vehículo fue entre él y la aseguradora, pues todo el pago al taller lo realizó la aseguradora.

10°.- Que a fojas 258 de autos absolvió posiciones RAMÓN MUGURUZA INFANTE, diligencia en la que confirmó la efectividad de los asertos contenidos en las preguntas N° 1, 2, 3, 12, 15 del pliego de absolución de posiciones presentado por la querellante que rola a fojas 256 y 257 de autos, señalando: en cuanto a la primera, que es efectivo que el vehículo del demandante fue ingresado al taller A y R Automotriz para realizar reparaciones de unos siniestros; en cuanto a la segunda, que es efectivo que dio las órdenes de reparación al taller automotriz; en cuanto a la tercera que es efectivo que el vehículo reingresó por una fuga de aceite, lo que obligó a encargar repuestos mecánicos al extranjero; en cuanto a la décimo segunda, que es efectivo que el vehículo del demandante estuvo varios meses en el taller mecánico; que en cuanto a la décimo quinta que es efectivo que ante la impugnación realizada al informe, respondió la impugnación pero negó que el 27 de enero de 2015 estuviera el vehículo en condiciones de ser entregado.

110.- Que a fojas 259 de autos, nuevamente absolvió posiciones RAMÓN MUGURUZA INFANTE, diligencia en la que confirmó la efectividad de

los asertos contenidos en las preguntas N° 1, 2, 4, 6, 9 Y 10 del pliego de absolución de posiciones presentado por COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, que rola a fojas 253 y 254 de autos, señalando: en cuanto a la primera, que es efectivo que es liquidador de seguros; en cuanto a la segunda, que es efectivo que la compañía de seguros Renta Nacional S.A. le encomendó la liquidación del siniestro N° 231705 que involucra al vehículo Citroen Xsara Picasso de Ramón Olfos Ayarza; en cuanto a la cuarta, que es efectivo que todos los trabajos que encomienda a algún taller, por cuenta de una compañía de seguros, deben ir respaldados por una orden de trabajo; en cuanto a la sexta que es efectivo y le consta que respecto al presupuesto N° 2644 remitió la orden de trabajo respectiva, encargando la reparación con fecha 10 de septiembre de 2013, a través de su ayudante Ricardo Díaz; que consultado en la pregunta octava de por qué tardó desde junio de 2013 a septiembre de 2013 en el envío al taller de la orden de trabajo respectiva, indica que la información de parte del taller, del presupuesto adicional referido al siniestro N° 231706, fue recibida con fecha 19 de julio de 2013 y remitida la orden adicional con fecha 24 de julio de 2013, que la información del daño a las cañerías hidráulicas del vehículo, a la que se refiere el presupuesto adicional, sólo fue recibida luego de remitir al taller correos solicitando fecha probable de entrega del vehículo reparado; que en cuanto a la pregunta 9, que es efectivo que el vehículo se terminó de reparar en octubre de 2013, pues llegó y se le instaló el repuesto, y el taller así se lo informó, procediendo a autorizar la facturación y pago del trabajo por cuenta de la aseguradora para el taller; y en cuanto a la décima, que es efectivo que señaló y pidió en varias oportunidades al asegurado, desde octubre de 2013, que concurriera a retirar el vehículo al taller respectivo, pero éste se negó.

12°.- Que a fojas 259 y 260 de autos absolvió posiciones, la representante legal de RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS

para la reparación del automóvil; en cuanto a la octava, que es efectivo que la empresa que representa cobró las cuotas del contrato mientras el vehículo del demandante estaba en el taller sin uso; y en cuanto a la décimo primera, que es efectivo que el vehículo del querellante ha estado por varios meses en el taller mecánico.

13°.- Que el tribunal se encuentra facultado por el artículo 14 de la Ley 18.287, para apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa conforme a la reglas de la sana crítica; que siendo inoponibles a este tribunal las objeciones de documentos efectuadas por las partes, pues son incompatibles con el sistema de apreciación de la prueba conforme a la sana crítica y en uso de dicha facultad concluye que se han acreditado en autos los siguientes hechos: que el vehículo del querellante, asegurado por RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., objeto de dos siniestros, tras concurrir a la compañía aseguradora fue derivado en el mes de abril del año 2013 al taller de COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA; que a fojas 188 y 189 de autos rolan documentos acompañados por la querrelada COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, que dan cuenta de las órdenes de reparación N° 43.442/13 Y N° 43.443/13, emitidos por el liquidador RAMON MUGURUZA INFANTE por los siniestros N° 231705 Y N° 231706, respectivamente, ambos de fecha 24 de abril de 2013, y que ajuicio de este tribunal, dan fe respecto a que ambas fueron emitidas por el liquidador y no sólo una, la 43.442/13, como sostiene la A y R Automotriz en su escrito de contestación y que, según copias de correo electrónico que rolan a fojas

139 Y 144 de autos, ambos fueron recibidos por el taller automotriz; que a partir de dichas órdenes de reparación se emitió por la automotora el presupuesto N° 2538 de fecha 25 de abril de 2013 y que ha sido acompañado en autos en dos ocasiones, a fojas 135 y a fojas 188, que la primera la acompañó RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. Y la segunda COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, que las copias de dicho presupuesto que constan en autos difieren entre sí, indicando la segunda que la empresa automotriz habría sugerido al liquidador efectuar un cambio de cárter del vehículo, cuestión que no figura en la primera copia y dadas las incongruencias entre ambos, no pueden sino producir convicción a este tribunal sólo respecto de aquello en que se corresponden; que el anterior presupuesto, según señala la automotora querellada en su escrito de contestación, sólo se refiere al siniestro N° 231705; que el querellante, RAMÓN OLFOS AYARZA, retiró el vehículo reparado entre las fechas 25 de mayo y 5 de junio de 2013; que con posterioridad, el vehículo fue ingresado nuevamente en el taller automotriz, ocasión en la que el taller automotriz confeccionó el presupuesto N° 2644 de fecha 19 de junio de 2013, que rola a fojas 138 y 195 de autos; que entre los días 26 de junio hasta el 10 de septiembre de 2013 se produjo una serie de intercambios de correos electrónicos entre la automotora y el liquidador, solicitando el taller, por una parte, la orden de reparación y por otro, el liquidador, una fecha probable de entrega del vehículo; que finalmente el liquidador remite con fecha 10 de septiembre la orden de reparación N° 43.443/13 fechada a 25 de julio de 2013 y que rola a fojas 134 de autos; que tuvo que ser adquirido un repuesto desde el extranjero, cuestión que llevó a demorar en 15 días más la reparación del vehículo; y que según la prueba de absolución de posiciones del querellante, es efectivo que hasta la fecha no ha retirado su vehículo, pese a que se le ha avisado, pedido y solicitado que lo haga; que el vehículo

las reglas de la sana crítica) acreditan que existió negligencia en las prestaciones de servicios de los querellados; respecto de COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA y RAMÓN MUGURUZA INFANTE, el primero, porque tras recibir ambas órdenes de reparación del liquidador, sólo emitió el presupuesto N° 2538, el que consideró una sola de las órdenes, reparándose los daños de un siniestro y debiendo ser reingresado el vehículo con solo días de haber sido retirado con anterioridad; y entre ambos existió descoordinación en sus labores, cuestión que se manifiesta toda vez que, tras reingresar el vehículo por segunda vez al taller mecánico, se intercambiaron entre los días 26 de junio hasta el 10 de septiembre de 2013 una serie de correos electrónicos entre ambos que dilataron la reparación hasta el 10 de septiembre de 2013; que respecto a RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.~ proveedora de la relación de consumo de autos, entregó la ejecución del servicio a los prestadores, sin ejercer control o gestión alguna de coordinación sobre el liquidador o el taller automotriz, incluso tras haber recibido consultas y reclamos de parte del consumidor en reiteradas ocasiones según consta en los antecedentes de la causa, por lo que no tomó las providencias necesarias para evitar la dilación en la reparación que sufrió el consumidor y que finalmente se extendió hasta octubre de 2013, ocasionando perjuicios al consumidor.

15°.- Que no obstante lo expresado en el considerando precedente, y considerando que la Ley 19.496 establece un régimen de responsabilidad infraccional del proveedor y no de los prestadores efectivos del bien o

servicio, ello sin perjuicio de lo que dispone el artículo 43 de la misma ley, es que deberá desestimarse la querrela contra los prestadores efectivos de los servicios de autos, COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA y RAMÓN MUGURUZA INFANTE, quienes no son parte directa de la relación de consumo y como tales no les cabe responsabilidad contravencional.

16°.- Que el inciso 1° del artículo 1° de la Ley 19.496 establece que dicha ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias.

17°.- Que el artículo 12 de la Ley 19.496 establece que todo proveedor de bienes o servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

18°.- Que, conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, 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.

19°.- Que conforme al artículo 43 de la Ley 19.496, el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

20°.- Que el tribunal concluye que la proveedora RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. ha actuado con negligencia, infringiendo sus obligaciones como proveedora y las precitadas normas de la Ley 19.496.

indemnizados los daños que habría sufrido como consecuencia de los hechos materia de la acción presentada.

2°.\_ Que la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 establece que son derechos y deberes básicos del consumidor: 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.

3°.\_ Que conforme al artículo 43 de la Ley 19.496, el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. En consecuencia RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. debe indemnizar.

4°.\_ Que el actor demanda la suma \$3.288.511.- (tres millones doscientos ochenta y ocho mil quinientos once pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$5.000.000.- (cinco millones de pesos) por concepto de daño moral.

5°.- Que el actor funda la pretensión relativa al daño emergente en los siguientes términos: 1) Daño Directo: "representado por el cobro indebido de las cuotas del contrato de seguro mientras el automóvil aún estaba en el taller mecánico, sin poder hacer uso de él.. \$348.511 (trescientos cuarenta y ocho mil quinientos once pesos), que corresponden a las cuotas cobradas en los meses de junio, julio y septiembre de 2013 ..."; 2) Desvalorización del vehículo: "el automóvil tenía un valor comercial al momento de ingresar al taller mecánico que fluctuaba entre \$5.600.000

(cinco millones seiscientos mil pesos) y \$5.200.000 (cinco millones doscientos mil pesos); y a la fecha, el actual valor comercial fluctúa entre \$4.200.000 (cuatro millones doscientos mil pesos) y \$2.800.000 (dos millones ochocientos mil pesos), y al cual debe considerarse que el automóvil ha estado inmóvil, con una gran merma en sus piezas mecánicas por el desuso. Por ello demanda por este concepto la suma de \$1.900.000 (un millón novecientos mil pesos) ..."; 3) Pago de mecánico particular: "dentro del contrato de seguro tenía contratado un servicio de asistencia en viaje, el cual fue del todo deficiente y negligente, lo que lo obligó a contratar un mecánico particular, quien resolvió el problema en forma expedita. Por sus servicios debió cancelar la suma de \$20.000 (veinte mil pesos); 4) Pérdida de oportunidad: el automóvil sería recibido en parte de pago por la Automotora Aspillaga Homauer, siendo avaluado en la suma de \$3.400.000 (tres millones cuatrocientos mil pesos), por lo que debió ser cancelado en forma directa. Sostiene que esos fondos pudo haberlos invertido con una rentabilidad de un 3% mensual, señalando en definitiva que perdió la opción de venta del vehículo, por lo que solicita el monto de \$1.020.000 (un millón veinte mil pesos)".

6°.- Que funda su daño moral en el daño que habría ocasionado a su persona y su familia la demora en la reparación del automóvil, el cual cumplía la función de automóvil familiar.

7°.- Que en relación al daño directo que indica, esto es, el supuesto cobro indebido de la prima del seguro, no consta en autos elemento alguno que permita a este tribunal establecer que haya operado de algún modo la resolución del contrato de seguro, o la existencia de una cláusula en la póliza acompañada a fojas 1 que faculte al consumidor al no pago de la prima mientras el vehículo se encuentre en reparaciones; a mayor abundamiento, la póliza establece la vigencia del contrato hasta las 12 horas del día 13 de abril de 2014, por lo que no se configura a juicio de

una rentabilidad de 3% mensual, no constituyen un derecho sino una mera expectativa que, no siendo imputable a los demandados, también se desestimarán.

1) o.- Que en relación al daño moral, tras apreciar la prueba y los demás antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, el tribunal estima que no puede desatender el desgaste que las circunstancias descritas ha generado al denunciante durante un lapso más o menos prolongado, lo que ha devenido en angustia e incertidumbre que son constitutivas de un daño moral que el tribunal estima de justicia reconocer, por lo que se concederá a este respecto una indemnización cuyo monto se determina prudencialmente en la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos).

2) li.- Que de acuerdo a los antecedentes probatorios aportados a la causa, el vehículo de marras se encontraría en el taller mecánico de la demandada COMERCIAL A Y R MOTORS LIMITADA, por lo que en esa eventualidad ésta debe colocarlo a disposición de la parte demandante para su retiro, ejecutoriada que sea esta sentencia.

Por estas consideraciones y conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231; artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287; artículos 1, 2, 3, 12, 23 y 43 de la Ley 19.496; artículos 2314 y 2315 Y siguientes del Código Civil, la prueba rendida y los demás antecedentes de la causa.

**SE RESUELVE:**

1o.- Que no se da lugar a la tacha opuesta a fojas 218 de autos, en contra del testigo DANILO ANDRÉS SOLAR ESCOBAR.

2°.- Que no se da lugar a la tacha opuesta a fojas 220 de autos, en contra del testigo FELIPE ANDRÉS SEGOVIA SCHOFIELD.

3°.- Que se condena a RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., ya individualizada, al pago de una multa de 3 UTM (tres Unidades tributarias mensuales), vigentes al momento del pago, incluidos en esta suma los recargos legales. Si no se pagare la multa dentro de los cinco días siguientes de ejecutoriada la presente resolución condenatoria, el representante legal de la RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., deberá cumplir por vía de sustitución y apremio 15 (quince) noches de reclusión.

4/- Que se absuelve a COMERCIAL A Y R MOTOR S LIMITADA, ya individualizada, de responsabilidad por los hechos materia de autos, sin perjuicio de poner a disposición del demandante el vehículo a que se refiere la causa, ejecutoriada que sea esta sentencia, en el evento de encontrarse aún en su poder.

5°.- Que se absuelve a RAMÓN MUGURUZA INFANTE, ya individualizado, de responsabilidad por los hechos materia de autos.

6°.- Que se hace lugar a la demanda indemnizatoria interpuesta por don RAMÓN OLFOS AYARZA, ya individualizado, sólo en cuanto se condena a RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., a pagar al actor la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos) por concepto de daño moral, más el reajuste del índice de precios al consumidor entre la fecha de la sentencia y el pago efectivo, y devengará el interés corriente para operaciones reajustables, desde que la demandada se constituya en mora en el pago. Se rechaza en lo demás la referida demanda.

7.- Que cada parte pagará sus costas por estimar el tribunal que tuvieron

PROVEYÓ EL SEÑOR JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE  
POLERA LOCAL DE ESTA CIUDAD DON JULIO REYES  
JVIADARIAGA.

RUTH MUÑOZ ALAMOS  
SECRETARIA SUBROGANTE

