

Recoleta, trece de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 y sgtes., actas del comparendo de contestación y prueba de fs. 96, 108 y 122, y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

CONSIDERANDO:

1º.- Que mediante escrito de fs. 23 y sgtes., don **CRISTIAN FERNANDO CARDEMIL GONZALEZ**, cédula de identidad N° 13.690.042-0, domiciliado en Av. Perú 1228, block 31, comuna de Recoleta, denunció a **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.**, representada legalmente por don Miguel Pacheco Diaz, ambos con domicilio en Ahumada N° 179, piso 9, comuna de Santiago, a la vez que promovió demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra y solidariamente en contra de **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.** por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Solicita acoger la denuncia condenando al infractor al máximo de multas y al pago de indemnización de perjuicios: por daño emergente \$1.388.907, por lucro cesante, \$1.200.000 y por daño moral \$ 2.000.000;

2º.- Que como fundamento de sus acciones, el señor Cardemil hace una lata exposición de hechos que pueden resumirse así: que en el año 2009, contrató a través de **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA**, una póliza de seguro automotriz para su vehículo, el taxi taxi placa patente ZP-7633; que encontrándose vigente la póliza, cerca del medio día del día 18 de enero de 2012, en circunstancias que transitaba por la caletería A, Vespucio Norte, tuvo un accidente de tránsito, resultando

VERIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
FOLIO 122

122 FTA



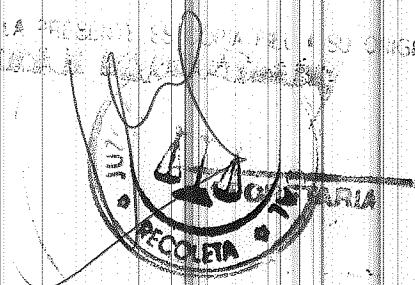
su vehículo con daños de diversa consideración, lo que obligaba la utilización de una grúa para su traslado; que para tal efecto, se comunicó con una persona encargada de la Corredora, manifestándole ésta que dicho traslado no se podría realizar ante de dos horas, lo que sumado al hecho del riesgo que significaba permanecer en pana en el sector de la caletera, decidió conducirlo hasta su domicilio; que al revisarlo, pudo constatar que en el trayecto había perdido el líquido hidráulico de la caja automática de cambios; que dos días después, el día 20 de enero, la Corredora envió una grúa a su domicilio para trasladar el vehículo al taller de reparaciones Servicios Domínica Limitada, lugar donde permaneció seis días sin que se le hiciera reparación alguna, manifestándole el encargado, a modo de explicación, que el taller era sólo de desabolladura y pintura; que después, el día 2 de febrero, la Corredora encomendó la reparación a un nuevo taller, KIA VALP, designando, asimismo, como liquidador, a don Juan Contador Pérez; que transcurrió todo el mes de febrero sin que el liquidador emitiera su informe y, en consecuencia, sin que su vehículo fuera tampoco reparado; que en tales circunstancias optó por trasladarlo a un taller de su confianza al cual encomendó finalmente la reparación cuyo costo ascendió a \$ 1.388.907.-

Agrega que, recién el día el 30 de marzo de 2012, el liquidador, don Juan Contador Pérez, emitió finalmente su informe estimando en \$459.907. la suma a indemnizar, aduciendo que el kit de reparación y mantención de válvulas, corresponde a un agravamiento de daño producto de la pérdida de líquido ATF, al continuar la marcha del vehículo, evento que la póliza contratada no cubría;

3º.- Que el comparendo de contestación y prueba se celebró en dos audiencias sucesivas, según consta de las actas rolantes a fs. 94, la primera y a fs.122, con la asistencia de don Stefano Perretta Riderrelli en representación de don Cristian Cardemil González, de don Francisco

CERTIFICADO DE LA PRESENTE ES UNA COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



Hernández Merino en representación de Seguros Falabella Corredores Ltda. y de don Carlos Motta Pouchucq en representación de la Cia. De Seguros Generales Penta Security S.A.

La parte denunciante ratificó en todas sus partes las acciones deducidas en este juicio.

La defensa de SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA., al contestar las acciones, lo que hizo por escrito agregado a fs.75 y sgtes. solicitó su rechazo, señalando, en síntesis, que tanto la denuncia como la demanda han sido promovidas en contra de quien no es obligada a responder, toda vez que las sanciones por las supuestas infracciones son personalísimas, y que su representada, en su calidad de intermediador contrato de seguros, no es quien asume los riesgos de la cobertura, de como tampoco su evaluación y reparación. Sin perjuicio de ello, asevera que realizó todas las gestiones tendientes a dar una asesoría para que el asegurado obtuviera una pronta respuesta a sus trámites.

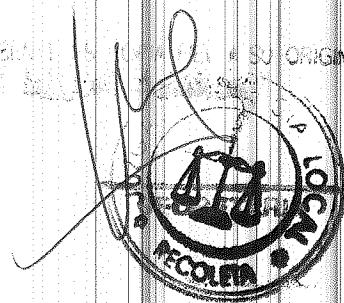
Señaló, además, que la acción es improcedente respecto de representada, al tenor del artículo 1 de la Ley 19.496, que define como consumidores a las personas estas naturales o jurídicas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran bienes o servicios, cuyo no es el caso del señor Cardemil, pues, su representada, no percibe ningún tipo de comisión u otra contraprestación por parte del consumidor, sino que de la Compañía de Seguros.

Añade la defensa de Seguros Falabella Corredores Limitada que en el evento de estimarse que las normas del consumidor le son aplicables, considera que los daños reclamados por el actor carecen de fundamento, de racionalidad y sustento legal.

A su turno, la defensa de la demandada COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PAENTA SECURITY S.A., por escrito, ordenado agregar en autos a fs. 92, al contestar, promovió excepción de

CERTIFICO QUE EN PRESENCIA DE LA COMISION DE SU ORIGINAL
FUE AUTENTICADO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO

RECOPIA



incompetencia del Tribunal, materia que fue resuelta de la manera como se señala en la resolución escrita a fs.109 y siguientes. En subsidio, contestó la demanda civil deducida en su contra, solicitando su rechazo, primero, porque su representada no fue denunciada infraccionalmente, supuesto básico, a su entender, para que pueda acogerse la demanda en su contra y, segundo, que tampoco puede hacerse responsable solidariamente como así lo pretende la demandante, pues, dicha modalidad no ha sido establecida ni por la ley ni por el contrato. Además, que la pretensión del actor civil es superior a los perjuicios efectivamente sufridos;

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que de lo relacionado, fluye que los que las partes han sometido a la decisión del Tribunal, consiste en determinar si a la luz de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada, **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.**, incurrió en alguna infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al tenor de sus artículos 12 y 23, en razón a los hechos expuestos por la denunciante en la motivación 2° de este fallo;

6°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 12:

“Todo proveedor de bienes o servicios estará 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 de servicio”

Artículo 23:

“Comete infracción, “ 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**”

7º.- Que, ahora, del mérito de los antecedentes allegados a los autos, se puede constatar como hecho cierto de la causa, que don Cristian Cardemil González contrató un seguro bajo la cobertura Plan de Taxis, con la Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., a fin de cubrir los riesgos de su automóvil ante un eventual siniestro, actuando como intermediario en la prestación del servicio **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.**

8º.- Que como ya se observó en la motivación 1º de este fallo, el denunciante, cree que la denunciada le prestó un mal servicio, a partir del momento en que le solicitó una grúa para trasladar su vehículo después de que este se averió, sin que se le diera atención y respuesta a lo requerido, que a ello siguió después, los reiterados llamados y peticiones para lograr que su automóvil fuera reparado, debiendo pasar por tres talleres mecánicos, amén de la falta de diligencia y oportunidad del liquidador asignado por la compañía de seguros, para emitir el informe de liquidación, el cual fue conocido por el denunciante sólo después de haber retirado su automóvil -ya reparado- desde el último taller en que estuvo.

9º.- Que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contempla normas especiales en materia de prestación de servicios, entre estas la del artículo 43 que prescribe lo siguiente: “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.”

10º.- Que de acuerdo a lo expuesto precedentemente, se deduce que la alegación de la contraria carece de todo fundamento legal, ya que

CRITICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
LA ABASTA DE LA ABASTA

RECOLETA



conforme a la normativa vigente, en su calidad de intermediaria en la prestación de un servicio, resultan plenamente aplicables las normas de protección de los derechos de los consumidores. Debiendo responder directamente frente al consumidor ante un incumplimiento contractual por parte de la compañía seguros, como ocurre en el caso que nos ocupa.

11°.-Que, la denunciada en su calidad de intermediaria no respondió frente al consumidor tal como lo establece la ley, ante la falta de cumplimiento a los términos y condiciones del contrato por parte de la Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., ocasionándole un menoscabo al denunciante, por su actuar negligente y deficiente, traduciéndose ello en una mala calidad en el servicio prestado.

12°.- Que, a mayor abundamiento resulta pertinente anotar aquí, que el señor Cardemil también tenía derecho a que se le entregara una información veraz y oportuna, respecto al servicio mismo prestado, la reparación de su vehículo, entre estos servicio de grúa, taller, repuestos, informe del liquidador, plazos etc., más aún, si consideramos su necesidad de contar prontamente con su vehículo ya que constituía su única fuente laboral.

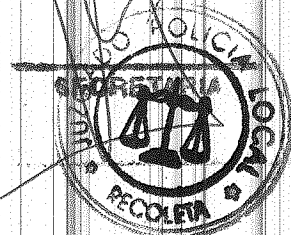
13°.- Que, entonces, cualquier conducta del proveedor que no respete los términos y condiciones del contrato y que no entregue al consumidor una información veraz y oportuna la hace incurrir en infracción a las normas de protección de los consumidores.

Tal como ya se ha señalado, la legislación vigente protege al consumidor, por cuanto el proveedor esta obligado a respetar los términos y condiciones del contrato pactado y a informar al consumidor en forma veraz y oportuna acerca del servicio ofrecido.

Además dentro de este mismo marco proteccionista, la negligencia tratada en la Ley 19.496, necesita únicamente de una deficiente calidad del servicio ofrecido, es decir, hay negligencia en estos casos

DECLARO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



cuando al consumidor no se le entrega el servicio en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado y por quien aparenta estar en condiciones de hacerlo fiel y confiablemente.

14°.- Que en virtud a lo razonado precedentemente y habiendo examinado los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador tiene la convicción que la conducta denunciada por don Cristian Fernando Cardemil González en su presentación de fs. 23 y sgtes. se enmarca plenamente en una contravención a las hipótesis legales de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

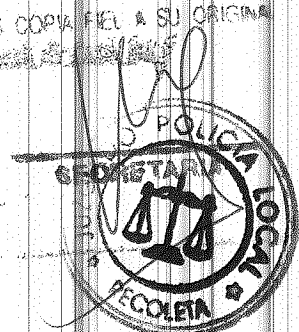
15°.- Que así las cosas y habida consideración a lo razonado en los considerandos 12 y 13 de este fallo, el Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionando a **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA**, de la manera que se indicará en la parte resolutive de este fallo.

16°.- Que, ahora, en cuanto a la demanda civil intentada a fs.23 y sgtes. por don Cristian Cardemil González, el Tribunal la acogerá solo en contra de Seguros Falabella Corredores Ltda., rechazando la acción dirigida en contra de la Cia. De Seguros Generales Penta Security S.A., toda vez que no ha sido demostrado en este juicio que la solidaridad haya sido establecida por ley o por una convención, al tenor de lo establecido en el artículo 1511 del Código Civil, sin perjuicio del derecho que le asiste al intermediario de repetir en contra de la compañía de seguros.

Así, entonces, habiendo examinados los antecedentes del caso según las exigencias de la sana crítica, este Tribunal hará lugar solo en cuanto toca al daño material sufrido por el actor civil, que se justiprecia en la suma de \$900.000 (novecientos mil pesos), desestimándose lo reclamado por concepto de lucro cesante y daño moral, en razón a que no acompañó prueba suficiente que permitan tenerlos por acreditados, y

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
FOLIO 100

RECOLETA



TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287;
3 b), 12, 23 24, 30,43 y 50 de la Ley 19.496;

RESUELVO

1.- Acógrese la denuncia infraccional de fs.23 y sgtes. en cuanto se condena a **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.**, representada legalmente por don Miguel Antonio Pacheco Díaz, al pago de una multa de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales) por haber cometido las contravenciones aludidas en este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 23 y sgtes., por don **CRISTIAN FERNANDO CARDEMIL GONZALEZ** en cuanto se condena a **SEGUROS FALABELLA CORREDORES LTDA.** a pagar al actor la suma de \$900.000.- (novecientos mil pesos), a título de indemnización de perjuicios, reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, con costas.

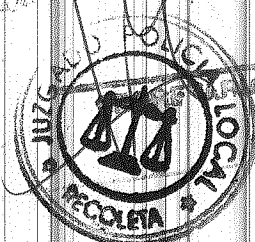
3.- Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 104.979-5

CONFIRMADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
FOLIO 104.979-5

RECOLETA

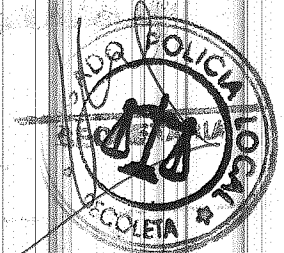


DICTADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE, JUEZ SOBROGANTE

AUTORIZADA POR DOÑA NORMA FOSTER MOYA, SECRETARIA
SUBROGAN

REMITIDO JUEZ PARA PRESENTAR EN OFICINA DEL J. SU ORIGINAL
A LA SECRETARIA DE JUSTICIA

TECOLETA



Foja: 172
Ciento Setenta y Dos

C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de junio de dos mil catorce.

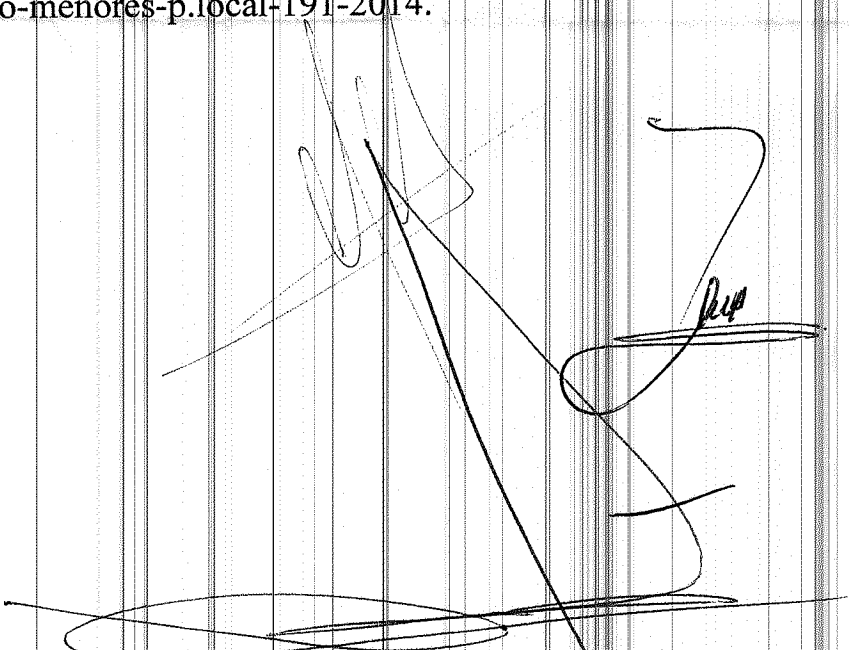
A fojas 170: a todo, téngase presente.

Vistos:

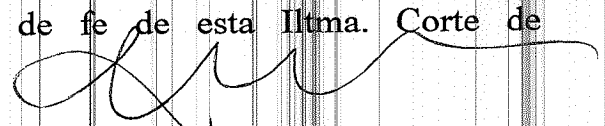
Se confirma la sentencia apelada de trece de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 133 y siguientes.

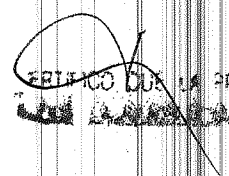
Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-191-2014.


Pronunciada por la Tercera Sala de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Teresa Figueroa Chandía, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.


En Santiago, dieciocho de junio de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.


CERTIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

