

Puerto Montt, doce de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS

A fojas 1 comparece dona ALEJANDRA MIRANDA MONDACA, Directora Regional (s) de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, con domicilio en Calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, quien viene en interpretar denuncia infraccional en contra de RSA SEGUROS GENERALES, representada legalmente por su gerente general don Carlos Espinoza Valverde, ambos domiciliados en Calle Bernaventu n° 614, Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen: Que el día 15 de marzo del presente año doña Ximena Janet Malenda Cubillas (en adelante consumidora) ingresó reclamo administrativo contra la denunciada, bajo el número R2016J794075.

La consumidora celebra el día 30 de enero de 2004 un contrato de seguro automotor, el que se renueva anualmente y cuya póliza vigente a la fecha de los hechos que se describen en el n° 4709969 la que el artículo 4 letra c) establece: "cobertura de daños materiales al vehículo asegurado en virtud de la contratación de esta cobertura la aseguradora quedará obligada a indemnizar al asegurado por los daños materiales directos experimentados por el vehículo asegurado, sus partes u partes y accesorios, como consecuencia de: 1 volcamiento o colisión accidental con objetos en movimiento o estacionarios, incendio, rayo o explosión, tanto si el vehículo se haya estacionado o no en movimiento." Así las cosas el día 15 de diciembre de 2015 a las 12:00 horas aproximadamente, la consumidora en circunstancia que se encontraba manejando su vehículo marca Hyundai modelo Terracan año 2004 color dorado, por un camino rural, (camino Los puertos), se cruza intempestivamente un perro, en ese momento la consumidora trata de esquivarlo, lo que provoca que ixco el auto por ambos costados con ramas del camino, terminando impactando con la parte posterior del vehículo en otras ramas. Inmediatamente llamo a su marido el que le dice que si el auto anda bien, continua con el viaje, cosa que hace la consumidora. Con fecha 17 de diciembre de 2015 la consumidora encuentra a carabineros a dejar constancia de lo ocurrido, para luego dirigirse a la compañía de seguradora, para que tome conocimiento de lo ocurrido y proceda a efectuar la cobertura correspondiente, donde don Edson Chávez, liquidador asignado, revisa el vehículo de manera ocular, dando una vuelta alrededor de este, tomando fotografías, situación que ocurre en un lapso de 2 minutos, y además le indica que debe dirigirse al taller automotriz Farsán Limitada a revisar el presupuesto. Ya en el taller la persona que se encuentra a cargo, realiza una nueva inspección ocular de aproximadamente 1 minuto, sin tocar el vehículo, para luego enviar un informe a la compañía aseguradora con un presupuesto que asciende a la suma de \$974.015. El día 11 de enero se le informa a la consumidora que el monto de arreglo para la compañía es de \$669.100. Con fecha 28 de enero de 2016 la denunciada entrega informe de liquidación en el cual se ajustan los valores a un total a indemnizar de \$263.742, en atención al artículo 7 letra b) de las condiciones generales de la póliza, la que se encuentra escrita a foja 2 del libelo. Con fecha 07 de febrero y tal como lo

Foja 257 Doscientos cincuenta y siete

establece el artículo 26 del DS 1035, la consumidora impugna la liquidación. Con fecha 27 de febrero la denunciada recibe recibo de la impugnación y con fecha 08 de marzo informa que esta se rechaza. El día 26 de mayo tras varias insistencias la consumidora se comunica con la denunciada para expresar su molestia, reclamando principalmente por responder fuera de plazo a la impugnación, ya que debía hacerlo dentro de 6 días y lo hace después de 24 días, lo que convierte a la aceptación de lo impugnado según la normativa vigente. Frente a esto la denunciada responde lo siguiente: "Estimado Sr., le informo que hemos respondido a su carta de impugnación de inmediato dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente respecto de fecha de recepción de esta 29 de febrero de 2016, por lo tanto anteriormente a esto no se nos recibió carta de impugnación por las razones anteriormente señaladas. Por lo tanto debemos señalar que dado habiendo respondido su impugnación y cumpliendo con lo dictado por la normativa, hemos dado por concluido el proceso de liquidación como Compañía de seguros. En consecuencia y de acuerdo al Decreto Supremo 1055 del ministerio de hacienda de 1985, reglamento de auxiliares de comercio, en su art. 25 y establecido en art. 26 del contrato de seguro, el asegurado tiene derecho de someter el caso al arbitraje correspondiente, de estimarlo así necesario." Con esta respuesta la consumidora expone que la denunciada no hace más que demostrar su falta de profesionalismo, toda vez que evade su responsabilidad argumentando que no vio un correo electrónico por estar de vacaciones, causando un perjuicio a la consumidora.

Agregan que esta conducta viene descrita de reiterativa, toda vez que la inspección del vehículo siniestrado no fue realizada por un asistente ni por un perito calificado, quedando demostrado que una inspección de 2 minutos no da para realizar un informe sciri lo cual es imposible, infringiéndose con ello los artículos 8, 12 y 23 inciso 1º, solicitando que se considere al máximo de las multas impuestas a la denunciada con expresa condenación en costos.

A foja 8 y siguientes rola copia simple de reclamo administrativo presentado por dona Ximena Meléndez.

A foja 19 rola copia de resolución n° 102.

A foja 29 y siguientes rola copia de resolución n° 197.

A foja 30 y siguientes rola copia reclamo ingresado Sernac n° R2016J794075.

A foja 33 y siguientes rola copia cadena de correo con la denunciada.

A foja 45 y siguientes rola copia de informe de liquidación.

A foja 59 y siguientes rola copia de la póliza.

A foja 105 rola copia de presupuesto de Automotriz Parfán.

A foja 106 y siguiente comparece dona XIMENA JEANET MELENDEZ GARNAS, médico, domiciliada en parcela N° 2, linea nueve, comuna de Puerto Varas. Quien viene un

Faja 258 Doscientos cincuenta y ocho

hacerse parte e interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RSA SEGUROS GENERALES S.A. representada legalmente, por su gerente general don Carlos Espinoza Valverde, ya individuo licuado en autos, ambos con domicilio en Calle Benavente N° 614, comuna de Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se tienen integralmente por reproducidos a faja 1 y siguientes de autos. Solicitando que se le indemnice los perjuicios causados, estos en razón del siguiente daño, por concepto de daño material es la suiciente representación por los gastos en que la demandante ha incurrido y por aquello que ha dejado de percibir, solicitando que se le indemnice por la suma de \$974.015.- Por conceptos de daño moral la demandante solicita que la suma de \$2.000.000.- Por cuanto solicita el pago de la suma total y única de 2.974.015.- con costas.

A faja 114 rola mandato especial de XIMENA JEANET MELENDEZ CABANAS a JORGE ALEJANDRO MENESSES LUETTICH.

A faja 115 y siguiente rola mandato judicial de RSA SEGUROS GENERALES a GONZALO MENDEZ AMUNATUCUÍ.

A faja 117 y siguientes rola poliza individual de seguros para vehículos motorizados.

A faja 116 y siguiente comparece don Gonzalo Méndez Amunátegui, abogado, en representación convencional de RSA Seguros Chile S.A., ambos domiciliados en Calle Froire n° 130, piso 1, Puerto Montt, quien urge una excepción de incompetencia del tribunal, en atención a que la materia del juicio se encuentra regulada por normativa especial, de la misma forma las partes pactaron cláusula arbitral. Que según el Servac, las infracciones denunciadas se penan al denegar el pago del siniestro sufrido por el asegurado, referido al accidente vehicular en el camino rural de tres puertas. Que en el informe de liquidación n° 115195609, emitido por el liquidador directo don Edison Chávez y que RSA comparte, manifiesta que corresponde el pago de \$253.742, como indemnización por el siniestro por quanto el vehículo presentaba deterioro desgaste por su tránsito en sectores rurales, unión de piezas, oxidación, las que no corresponden indemnizar ya que no son producto del siniestro denunciado. Siendo estos los hechos, la excepción de incompetencia se fundamenta en atención a que la propia ley regula en su artículo 2 bis los requisitos para aplicar la normativa de protección del consumidor en casos regulados por una ley especial, por cuanto la norma que debiese aplicar es la que está contenida en el Título VII del Código de Comercio, recientemente modificado mediante la ley 20.667. Que existiendo una ley especial, debe hacer aplicar la Ley de Protección solo en las tres hipótesis desarrolladas en el art. 2 bis transcurto en el libelo.

Otro aspecto que discute la parte querellada y demandada es que las partes pactaron cláusula arbitral debida a lo expresado en el artículo 646 del Código de Comercio, el conflicto será resuelto por un árbitro arbitrador. Además de esta norma expuesta, fueron las propias partes las que pactaron que sus diferencias deberían ser resueltas mediante arbitraje. Por

Foja 259 Doscientos cincuenta y nueve  
cuanto solicitan se declare la incompetencia del tribunal para conocer del litigio que da origen  
a estos autos, con expresa consideración en causa.

A foja 165 rola delega poder de Gonzalo Mendoza Amatunegui a Roberto Ignacio  
Cárceles Barrientos.

A foja 166 rola acta de comparendo suspendido que reza: "A la hora = 10:00 se dictó a modo  
el comparendo interdicto de suspender la ejecución de la parte demandante, comunicando que como AGENTE MEDIATORICO  
GRUPO 6 representado por don JOSÉ ALBERTO VILLALBA, de la Oficina del Servicio Nacional del Consumidor  
CLASIFICACIONES INDUSTRIALES y del abogado de la demandante con MATTELITO RICARDO ENRIQUE GONZALEZ, quien  
expresó lo siguiente: 1004 020109 CHTL 3.1

Información de justicia no convencional, no se produce.

El Servicio tiene el deber de no apoderarse, ni en su calidad de administrador de la justicia, de las personas que  
están en situación de ser ejecutados y se quedan al paradero indeterminado, ni más tarde de los diez días que resulte la ejecución de la sentencia, o de la fecha en que se produzca la ejecución de la multa, ni en su calidad de administrador de la justicia, ni en su calidad de administrador de la ejecución de la multa.

Al Tribunal se dirige para ratificación la demanda.

Lo que se establece en la comparendo citado, ronda en acuerdo con las demandas en todo este escrito, conforme a lo  
expuesto anteriormente con acuerdo.

Al Tribunal se dirige para ratificación la demanda.

La parte demandante y demandada están de acuerdo en que se sigue con la ejecución de la sentencia, de acuerdo con lo establecido en la demanda, para el caso de que se suspenda o se concedan facilidades de pago y se apliquen circunstancias, admitidas de acuerdo con lo establecido en la demanda.

Al Tribunal se dirige y pone a su conocimiento que en el acuerdo de comparendo suscrito, estableciendo el plazo de diez días para que el demandado cumpla con la ejecución de la sentencia, al término de los cuales se procederá a la ejecución de la multa, en la forma establecida y que establece la legislación de la materia en su caso.

Se pone fechado a 11 noviembre. Pase por oficio dentro al mes de noviembre. Que, para su conocimiento que se ordena."

A foja 167 comparece doña Jimilia Egurrola Valdizhenich, abogada en representación  
del Servicio Nacional del Consumidor, quien viene en avocar el trámite deducido a foja 166 y  
siguientes de autos.

A foja 168 rola resolución sobre parte falso del incidente.

A foja 172 rola falso del incidente, en el que no se da la lugar a las excepciones  
impuestas por la querellada y demandada civil.

A foja 184 y siguientes rola resolución 187 del Sernac.

A foja 190 y siguiente rola resolución TRA 435.15/2017, que nombró en cargo de alta  
dirección pública del Sernac.

A foja 192 vía escrito del Sernac donde se hace parte Miguel López Villegas, Director  
Regional del Servicio Nacional del Consumidor.

A faja 190 y siguientes sala caratula de informe para poliza de seguro de vehículo n° 1700360.

A faja 215 sala informe de liquidación de vehículos motorizados, siniestro n° 11519669.

A faja 223 sala carta de fecha de 8 de marzo de 2016 de Franklin Oliva Catalán a Yamila Meléndez Cañizas.

A faja 229 y siguientes comparece Roberto Ignacio Cárcamo Barrientos, aliogado, un representante de la querellada y demandada civil de autos, viene en contestar querella infraccional, controvertiendo cada uno de los argumentos invocados por la denunciante, exponiendo un resumen de los hechos denunciados, sin embargo uno de los argumentos que urge es determinar si NS&A cumplió con aquello que se obligó como proveedor de un servicio. Exponiendo que el contrato se encuentra regulado en los artículos 612 y siguientes del Código de Comercio, ante esto se dejó en manifiesto que existen riesgos que pueden no estar cubiertos, que no están contemplados en la póliza, y en caso de generarse controversia será un tercero el encargado de resolver si dicho siniestro se encuentra o no cubierto por la póliza, pero esa tercera exponen que no es este juez de autos, toda vez que es materia propia de seguros y no de la Ley del Consumidor, ya que solo la ley del consumidor obliga a los proveedores a entregar un servicio diligente, transparente, veraz y oportuno, y el hecho de determinar si los daños producidos al vehículo son una consecuencia directa del siniestro alegado, cuya cobertura no se encuentra discutida, no es materia propia de la ley del consumidor.

Ya que para el Servicio Nacional del Consumidor, el solo hecho de no haber pagado el avalúo total de daño del hecho que fundó el siniestro es constitutivo de infracción, por cuanto consideran que no están infringiendo la ley.

De la misma forma alegan que el servicio se presta de manera diligente, con información veraz y suficiente y ante un asegurado calificado, más allá que la querellante considere que el total de los daños no están cubiertos por la póliza sea constitutivo de infracción a la ley en cateda. Para estos efectos expresan que la póliza contiene todas y cada una de las exigencias establecidas en el artículo 618 del Código de Comercio, así lo expuso queda de manifiesto que se cumplió con todas las menciones establecidas en la ley, entre ellas el riesgo asegurable, ya que no todo robo se encuentra cubierto y en caso de siniestro, debe efectuarse la liquidación del mismo para verificarse.

Al describirlos en autos en que consiste la liquidación de un siniestro, la querellada y demandada civil exponen que una vez notificados del siniestro, su representada le encargo a Edmon Chávez, en su calidad de liquidador directo, la investigación del siniestro lo que no fue impugnado por la aseguradora, solicitando que el procedimiento sea efectuado por un liquidador registrado. El informe emitido señala el análisis de cobertura, señalando que la

Faja 261 Doscientos sesenta y uno

poliza n° 116195669, cubre el riesgo de daños al vehículo asegurado por daños materiales al vehículo, sin embargo habiendo analizado los antecedentes y verificando los daños reclamados, y según lo que establece el artículo 7 letra h) transcrit en autos, el vehículo presenta acumulación de pequeñas y grandes rallas producto del uso y desgaste de su tránsito por sectores rurales y por las acciones de los animales de perro, como así mismo algunas millas rotativas notorias u la inspección visual, motivo de lo antes descrito con los valores entregados por la compañía. Por cuanto el informe de liquidación se puso en conocimiento de la asegurada, la que impugno dicho informe, impugnación que finalmente fue rechazada por RSA, y determino mantener el informe y otorgar una cobertura parcial al siniestro. Por lo que no se habría infringido la ley 19496, tratándose por las cuales estíman que sea excluida en todas sus partes y con expresa condición en costas.

Quis a faja 267 comparece la querellada quien tiene en contra la demanda civil en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se exponen arguyendo que no existen los requisitos dectrinarios para que proceda la indemnización de perjuicios estos son: a) que haya incumplimiento de la obligación; b) que existan perjuicios; c) que existe una causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios; d) que el incumplimiento sea imputable, que exista culpa o dolo por parte del deudor; e) que no exista alguna eximente de responsabilidad, tanto en caso fortuito o la fuerza mayor, y f) que el deudor esté constituido en mora. Por cuanto el daño emergente estimulado \$974.015 es el monto total de la reparación pero en el informe de liquidación el presupuesto final conforme al contrato arroja un monto de \$ 629.100, (valor neto) al que se le efectúa un ajuste conforme a la dinámica del siniestro, rebajándose a \$315.000, a dicho monto se le aplica un deducible de 2 UP, otorgándose así una indemnización de \$263.742, por lo que consideran que las monturas se ajustan a lo establecido. Reiterando que sea rechazada en todas sus partes la demanda civil con expresa condición en costas.

A faja 268 y siguiente rola acta de comparendo que consta "A la hora veintidós hora a cuarto de la mañana del día veintiún de junio de mil novecientos noventa y seis en la ciudad de Santiago de Chile ante el Juez de Paz de la comuna de San Joaquín de Prat en la Provincia de Colchagua en la persona de don Francisco Gómez Díaz, vecino de esta comuna en representación de los señores JUAN PABLO GÓMEZ y MARÍA LUCILLETTI, en la abogada que sirven justicia del mencionado don Francisco Gómez Díaz y su señora hija en representación de los señores JUAN PABLO GÓMEZ y MARÍA LUCILLETTI, en la persona de don Francisco Gómez Díaz, vecino de esta comuna en representación de los señores JUAN PABLO GÓMEZ y MARÍA LUCILLETTI".

Conforme a lo establecido, la parte demandada y demandante acuerdan lo siguiente: desistir de la demanda en su forma plena como parte de lo anterior.

El demandado da fe que el acuerdo "se ha formulado en acuerdo y consentimiento de ambas partes y se hace constar parte de lo anterior".

Se acuerda lo consta y se hace constar que las partes suscriben lo anterior y ratificanlo, las partes acuerdan:

a) Desistir de la demanda civil iniciada por la parte demandante en la Corte de Justicia de la Provincia de Colchagua.

b) Desistir de la demanda civil iniciada por la parte demandada.

ESTADO DE LA PARTE DEMANDANTE

En calidad de demandante se presentan los siguientes y acompañados:

En la firma tiene por testigos los siguientes:

PROCESO DE LA PARTE INFRACCIONADA CONTRA LA S.A. A.R.

La parte demandante presentó las siguientes pruebas:

PRUEBA N° 13-200937/000333/11-1

**DOCUMENTAL**

Documentación compuesta por siguiente documento:

1. **Leyenda de claves para el uso en la resolución de conflictos de la CED N° 4709369.**
2. **Aviso de acuerdo al que se ha emitido la resolución N° 4714147000.**
3. **Copia de Oficio de 3 de marzo de 2010 emitido por Tribunal Oficio, S.O. Nacional de Derechos, respecto N° 1, acuerdo Chile S.A. a Intereses Materiales S.A.**

El Tribunal tiene por comprobadas las documentaciones que contiene la presente para su examen abajo:

La parte demandante demanda lo siguiente:

**PRUEBAS**

Se adjeta la documentación relativa a la ejecución de la denuncia N° 4709369 de Ximena Jiménez, a fin de que se examine y se establezcan los hechos al respecto mencionados, mediante la cual, el día 20 de enero de 2004, P.D.P. N° 237-3229 figura como nombre de clave denunciante por la Cédula de Seguro N° 12, que es Ximena Jiménez Chávez. En caso de ser así, que conste que para acceder al libro de datos que lleva el referido P.D.P. se requiere la siguiente identificación que figura escrita en el mismo. Tanto es así que adjunto se incluye un fotocopia del libro de datos de la cédula de seguro el cual pertenece en su totalidad a Ximena Jiménez Chávez.

El Tribunal aprueba lo que sigue:

“Por la presente resolución

Se pone fin a la ejecución. Hasta nuevo aviso se quedan suscrito y la demandada que suscribe”

A foja 251 recíproca resolución autorizada para fallar.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONADA:**

**PRIMERO:** Que a foja 1 comparece dona ALEJANDRA MIRANDA MONDACA, Directora Regional (a) de Servicio Nacional del Consumidor de la Quinta Región de los Lagos, quien interpone denuncia infraccional en contra de RGA SEGUROS GENERALES, con fundamento en los siguientes hechos y detallos: Que el día 16 de marzo del presente año dona Ximena Jiménez Meléndez (aludida con anterioridad) ingresó reclamo administrativo contra la demandada, bajo el número N°2016-1794073. La consumidora celebró el día 30 de enero de 2004 un contrato de seguro automotor con la demandada, el que se firmó inicialmente y trae poliza vigente a la fecha de los hechos que se describen en el n° 4709369 lo que el artículo 4 letra a) establece: “cobertura de daños materiales al vehículo asegurado en virtud de la contratación de este contrato la aseguradora queda obligada a indemnizar al asegurado por los daños materiales directos experimentados por el vehículo asegurado, sus partes u partes

### Nóta 263 Doscientos sesenta y tres

y consecuencias como consecuencia del volcamiento o colisión accidental con objetos en movimiento o estacionarios, incendio, rayo o explosión, tanto si el vehículo se haya estacionado como en movimiento." Así las cosas el día 15 de diciembre de 2015 a las 12:00 horas aproximadamente, la consumidora en circunstancias que se encontraba manejando su vehículo marca Hyundai modelo Tucson año 2004 color dorado, por un camino rural (curvino tres pueras), se cruza intempestivamente un perro, en ese momento la consumidora trata de esquivarlo, lo que provoca que roce el auto por ambos costados con rumbo del camino, terminando impactado con la parte posterior del vehículo en unas ramas. Inmediatamente llamo a su marido el que le dice que si el auto anda bien, continúa con el viaje, cosa que hace la consumidora. Con fecha 23 de diciembre de 2015 la consumidora acude a carabineros a dejar constancia de lo ocurrido, para luego dirigirse a la compañía de seguradora para que tome conocimiento de lo ocurrido y proceda a efectuar la cobertura correspondiente, donde don Edison Chávez, liquidador asignado, revisa el vehículo de manera similar, donde una vuelta alrededor de este, comienda fotografías, situación que ocurrió en un lapso de 3 minutos, y además lo indica que debe dirigirse al taller automotriz Farfán Limitada a realizar el presupuesto. Ya en el taller la persona que se encuentra a cargo, realiza una nueva inspección similar de aproximadamente 1 minuto, sin tocar el vehículo, para luego enviar un informe a la compañía aseguradora con un presupuesto que asciende a la suma de \$874.015. El día 11 de enero se le informa a la consumidora que el monto de arrojado para la compañía es de \$899.400. Con fecha 29 de enero de 2016 la denunciada entrega informe de liquidación en el cual anotan los valores a un total a indemnizar de \$261.712, en atención al artículo 7 letra b) de las condiciones generales de la política, lo que se encuentra descrito a loja 2 del libelo. Con fecha 07 de febrero y tal como lo establece el artículo 26 del DS 1055, la consumidora impugna la liquidación. Con fecha 29 de febrero la denunciada recibe de la impugnación y con fecha 05 de marzo informa que esta se rechaza. El día 26 de mayo tras varias insistencias la consumidora se comunica con la denunciada para expresar su molestia, reclamando principalmente por responder fuera de plazo a la impugnación, ya que debía hacerlo dentro de 6 días y lo hace después de 24 días, lo que lleva a la aceptación de lo impugnado, según la normativa vigente. Frente a esto la denunciada responde lo siguiente: "Estimado Sr., le informo que hemos respondido a su carta de impugnación de satisface dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente respecto de fecha de recepción de fecha 29 de febrero de 2016, por lo tanto anteriormente a esto no se acusa recibo de carta de impugnación por las razones anteriormente señaladas. Por lo tanto damos señalar que todo habiendo respondido su impugnación y cumpliendo con lo dictado por la normativa, hemos dado por concluido el proceso de liquidación como Cerrado de seguro. En consecuencia y de acuerdo al Decreto Supremo 1.053 del ministerio de hacienda de 1985, reglamento de auxiliares de consumo, en su título 2º y lo establecido en art. 22 del contrato de seguro, el asegurado tiene derecho de someter el caso al arbitraje correspondiente, de estimarlo así necesario." Con esta respuesta la consumidora expone que la denunciada no hace más que demostrar su falta de

Foja 264 Doscientos sesenta y cuatro  
profesionalismo, toda vez que evade su responsabilidad argumentando que no vio un correo  
electrónico por estar de vacaciones, causando un perjuicio a la consumidora.

**SEGUNDO:** Que a fojas 106 firma XIMENA JANET MELENDE CABANAS se hace parte en  
la denuncia y deduce demanda civil.

**TERCERO:** Que a fojas 229 y siguientes comparece Roberto Ignacio Cárdenas Barrientos,  
abogado, en representación de la querellada y demandada civil de autos, y contesta querella  
infralegal, contradiciendo cada uno de los argumentos invocados por la denunciante,  
exponiendo un resumen de los hechos denunciados, sin embargo uno de los argumentos que  
arquea es determinar si RSA cumplió con aquello que se obligó como procedimiento de un servicio.  
Explicando que el contrato se encuentra regulado en los artículos 511 y siguiente del Código  
de Comercio, ante esto se deja en manifiesto que existen riesgos que pueden no estar  
cubiertos, que no están contemplados en la póliza, y en caso de generarse controversia será  
un tercero el encargado de reevaluar si dicho siniestro se encuentre o no cubierto por la póliza,  
pero ese tercero exponen que no es este juez lo que, toda vez que es materia propia de  
seguros y no de la Ley del Consumidor, ya que solo la ley del consumidor obliga a los  
proveedores a entregar un servicio diligente, transparente, veraz y oportuno, y el hecho de  
determinar si los daños producidos al vehículo son una consecuencia directa del siniestro  
efectuado, cuya cobertura no se encuentra discutida, no es materia propia de la ley del  
consumidor. Ya que para el Servicio Nacional del Consumidor, el solo hecho de no haber  
pagado el aviso total de daños del hecho que fundan el siniestro es constitutivo de infracción,  
por cuanto consideran que no están infringiendo la ley. De la misma forma alegan que el  
servicio se prestó de manera diligente, con información veraz y suficiente y ante un asegurado  
calificado, más allá que la querellante considere que el total de los daños no estén cubiertos  
por la póliza sea constitutivo de infracción a ley ya citada. Para estos efectos expresan que la  
póliza contiene todas y cada una de las exigencias establecidas en el artículo 518 del Código  
de Comercio, así la cosa queda de manifiesto quiénes cumplen con todas las normas  
establecidas en la ley, entre ellos el riesgo asegurable, ya que no todo riesgo se encuentra  
cubierto y en caso de siniestro, debe efectuarse la liquidación del mismo para verificarlo. Al  
describirse en autos en que consiste la liquidación de un siniestro, la querellada y demandada  
civil expresan que una vez notificados del siniestro, al representante le encomienda a Edilson  
Chávez, en su calidad de liquidador directo, la investigación del siniestro, lo que no fue  
impugnado por la aseguradora, solicitando que el procedimiento sea efectuado por un  
liquidador registrado. El informe emitido señala el análisis de cobertura, señalando que la  
póliza n° 116196689, cubre el riesgo de daños al vehículo asegurado por daños materiales al  
vehículo, sin embargo habiendo analizado los antecedentes y verificados los daños  
reclamados, y según lo que establece el artículo 7 letra b) transcurte en autos, el vehículo  
presenta deformación de pequeñas y grandes rajaduras producto del uso y desgaste de su  
tránsito por sectores rurales y por las acciones de los uñas de perros, como así mismo algunas  
rallas recientes posteriores a la inspección visual, motivo de lo antes descrito son los valores

entregados por la compañía. Por cuanto el informe de liquidación se puso en conocimiento de la asegurada, la que impugne dicho informe, impugnación que finalmente fue rechazado por RISA, y determinó mantener el informe y otorgar una cobertura parcial al amparo. Por lo que no se habría infringido la ley 19.496, motivos por los cuales solicitan que sea rechazado en todas sus partes y con expresa condenación en costas.

**CUARTO:** Que, para resolver el tribunal cuenta con la prueba documental ya remitida y de oficio a Automotriz Farfán Ledo, el que fue contestado a faja 249. Con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor, de la Ley 10.496, y por consiguiente la procedencia de la demanda y querella de autos. El artículo 2 dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) El derecho a la reparación e indemnización inmediata y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". El artículo 12 señala: "Todo proveedor de bienes y 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 del servicio." Que el artículo 28 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 30 Unidades Tributarias Mínimas.

**QUINTO:** Que revisada la narrativa, el análisis pertinente alineo debe referirse a los inconvenientes entre el incumplimiento contractual establecido en el artículo 12 ya señalado, para determinar si el no pago del seguro es un incumplimiento o está de acuerdo ajustado a la ley del contrato, que tipo de las partes, en este caso el contrato de seguro que se ha materializado en la póliza de faja 09 y siguientes, por una parte, y por lo otro al análisis del proceso de la liquidación de siniestro, cuyos antecedentes parten de faja 33 en adelante, para determinar la procedencia o no del cumplimiento del contrato, según fue escrupulado por las partes.

**SEXTO:** Que, dicha lo anterior y cumpliendo en consecuencia con la concurrencia de la presente causa, el tribunal ha determinado que no se trata del no pago del siniestro, sino de un retraso en el pago de este y del pago ajustado al valor de la reparación de los daños que presentaba el vehículo. En efecto y quedó claro del proceso de liquidación que los plazos establecidos para dar pronta y oportuna respuesta a la aseguradora por parte de la Compañía, no se cumplieron, se puede analizar de los correos electrónicos enviados (por ejemplo el de faja 11) que la aseguradora impuso la liquidación por el medio establecido por la Compañía de Seguros, por correo electrónico el 7 de febrero de 2016 y la respuesta con la negativa de la

Folio 266 Doscientos sesenta y seis

demandada llega a la actora el 11 de marzo de 2016, esto es un claro incumplimiento fuero de plazo, extemporáneo. Tiempo durante el cual el vehículo de la actora no fue reparado y durante el cual, ella llegó a suponer que su impugnación había sido efectiva.

SICURO: Que, estimo el Tribunal que los hechos relatados tienen su perfecto correlato en la normativa citada, pues por una parte, no es una cuestión debatida la existencia del contrato de seguro, lo que se discute es si hubo o no cumplimiento contractual por una de las partes, es decir, si se incumplió con la ley del contrato el pago del siniestro, es decir si hay o no el incumplimiento contractual del artículo 12 de la Ley 19.496.

OTAVIO: Que, en la comprensión a lo que arriba esta sentenciadora, la respuesta de la liquidadora, en el proceso de liquidación a la impugnación de la asegurada, constituye un incumplimiento contractual y al tener del artículo 3 letra c) el consumidor tiene derecho a ser reparado oportunamente y en ese caso, se considera una negligencia inexcusable por parte de la compañía, al dilatar el proceso de liquidación por más de un mes, decisión que se repite al entregar respuesta tardía al Servicio Nacional del Consumidor. La negativa de un funcionario, no constituye un elemento de responsabilidad.

NOVENO: Que, del análisis de los hechos de la causa y apartadas la protesta en bruto a la vulneración de las normas de la sanción en la, ha logrado convencimiento el tribunal que efectivamente ha habido un incumplimiento a la Ley del Consumidor, al incumplirse la ley del contrato por parte de la demandada, al dilatar injustificadamente el proceso de liquidación y de reparación de los perjuicios al consumidor, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 3, letra 30, 12 y 23 de la Ley 19.496.

DECIMO: Por otro lado se encuentra igualmente acreditada la relación de consumo entre demandada y proveedor entre ambas partes, por lo que resultan plenamente aplicables a su respecto las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. De conformidad entonces a las disposiciones legales referidas, y en mérito de los hechos establecidos aparece de manifiesto que la demandada incurrió en actos negligentes en el cumplimiento de la prestación de sus servicios, desde que ilícitamente injurió legalmente al proceso de liquidación del siniestro. Por todo lo anterior será sancionada y así se declarará.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

PRIMERO: Que A Jula 106 y siguiente comparece dona XIMENA JEANET MELIN NIÑEZ CABANAS, médica, domiciliada en parcela N° 2, línea nueva, comuna de Puerto Varas. Quien se hace parte en la denuncia de Servicio Incorporado Civil de Indemnización de perjuicios en contra de BSA SEGUROS GENERALES S.A. ya individualizado en autos, en atención a los fundamentos de hecho que se tienen íntegramente por reproducción a foja 1 y siguientes de autos. Solicitando que en los incidentes de perjuicios causados, tales en razón del siguiente daño, por concepto de daño material este lo cuantifique representado por los gastos en que la demandante ha incurrido y por aquello que ha dejado de percibir, solicitando

que se le indemnice por la suma de \$974.015. Por concepto de daño moral la demandante solicita que la suma de \$2.000.000. Por cuanto solicita el pago de la suma total y única de \$974.015, con costas.

**SIGUIENTE:** Que la demandada A fechas 22º y siguientes comparece Roberto Ignacio Gómez Barrionuevo, abogado, en representación de la querellada y demandada civil de autos, viene en contestar demanda civil, conviviendo cada uno de los argumentos invocados por la demandante señalando que no procede la indemnización de perjuicios de maldad, por cuanto no hubo incumplimiento contractual, por lo tanto no se dan los requisitos de su procedibilidad, señalan que el servicio se prestó de manera diligente, con información veraz y suficiente y ante un asegurado calificado, más allá que la querellante considere que el total de los daños no estaría cubiertos por la póliza que constituye infracción a la ley ya citada. Para este efecto expresan que la póliza contiene todas y cada una de las exigencias establecidas en el artículo 618 del Código de Comercio, así la cosa queda de manifiesto que se cumplen con todas las menciones establecidas en la ley, entre ellas el riesgo asegurable, ya que no todo riesgo se encuentra cubierto y en caso de siniestro, debe efectuarse la liquidación del mismo para verificarlo. Al describirse en autos en que constare la liquidación de un siniestro, la querellada y demandada civil exponen que una vez notificados del siniestro su representante le entrego a Edilson Chávez, en su calidad de liquidador directo, la investigación del siniestro lo que no fue impugnado por la aseguradora, solicitando que el procedimiento sea efectuado por un liquidador registrado. El informe emitido señala el análisis de cobertura, señalando que la póliza n° 111106869, cubre el riesgo de daños al vehículo asegurado por daños materiales al vehículo sin embargo habiendo analizado los antecedentes y verificados los daños reclamados y según lo que establece el artículo 7º fráct 1º transrito en autos, el vehículo presenta acumulación de pequeñas y grandes roturas producto del uso y desgaste de su tránsito por sectores rurales y por los accidentes de las rutas de periferia, como es el caso algunas roturas recientes notorias a la inspección visual, motivo de lo anterior detalló con los valores entregados por la compañía. Por cuanto el informe de liquidación se puso en conocimiento de la asegurada, la que impugno dicho informe, impugnación que finalmente fue rechazada por RSA, y determinó mantener el informe y otorgar una indemnización parcial al siniestro. Por lo que no se habría infringido la ley 18-106, motivo por los cuales solicitan que sea rechazado su fondo sus partes y con expresa condenación en costas.

**TERCERO:** Que en mérito de lo remarcado en cuanto a acoger la querella de autos, se dará lugar a la demanda civil en la forma que se indicó. La titularidad de la actora se encuentra demostrada con todo la prueba rendida y específicamente por la póliza de fechas 4º y siguientes, documentos que acreditan la calidad de consumidores y así mismo la legitimación pasiva de la demandada.

**CUARTO:** Que en cuanto al daño material demandado, se dará lugar al monto equivalente al presupuesto de reparación del vehículo de fechas 10º por un valor de \$974.015, (noventa y siete mil quinientos pesos) más las costas.

Paja 268 Doscientos sesenta y ocho

setenta y cuatro mil quince pesos), pues no habiéndose respondido la impugnación dentro de plazo, aparece como el monto por el cual se habría reclamado por parte del asegurado y que el silencio de la demandada deja firme. En cuanto al daño moral demandado, corresponde decir resaltando que el incumplimiento de la obligación legal disertada en Artoz, ha causado todo un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se occasionaron daños producto de la falta en la prestación del servicio, sin lugar a dudas causaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por sí lo, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la condición misma del infictum, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$2.000.000 (dos millones de pesos), apreciación que se hará según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sentencia crítica.

**QUINTO.** Que el artículo 284-1 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasi delito que ha influido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasi delito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios sufridos por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1º Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que soporta el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por ésta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$974.010, (novecientos setenta y cuatro mil quince pesos).

2º Que en cuanto al daño moral demandado, se dará lugar a la sumar de \$2.000.000 (dos millones de pesos), por las consideraciones señaladas.

V, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 18.281, se declara:

- I. Que se da lugar a la querella de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor RSA SEGUROS CHEMICALS S.A, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mínimas, por infracción al artículo 3, letra c), 12 y 23 de la Ley 19.496.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 100 y siguientes, y se condena al proveedor RSA SEGUROS CHEMICALS S.A, representada como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios al actor XIMENA JANET MELIENDIE CABANAS, de \$974.010, (novecientos setenta y cuatro mil quince pesos), ello más IUSCUS emergente y a \$2.000.000 (dos millones de pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones resueltas, debiéndose los reajustes dentro la

Folio 269 Doscientos sesenta y nueve

notificación del fallo y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, con precisión que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la pena crítica.

- III. Que se da lugar a la condignidad en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrate y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjase copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol 5871-2018

Fronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña Fernanda Vargas Chilura, Secretaria Adjunta Titular.

Puerto Montt, doce de junio de dos mil diecinueve

**Vistos:**

1. Que la demandada ha sido condenado a una multa de 50 de Unidad Tributarias Mensuales, por infracción a los artículos 3 letra e), 24 y 23 de la Ley 19.496 e igualmente al pago de indemnización de perjuicio a la actora de \$974.015 por concepto de daño emergente y a \$2.000.000 por concepto de daño moral, con intereses y reajustes legales.

2. Que en lo que toca a la sanción de multa impuesta, el artículo 24 de la Ley 19.496 dispone que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente, en el texto anterior a la modificación introducida por la Ley 21.081.

3. Que la sentenciadora de grado no expresa cuales fueron las circunstancias que la llevaron a fijar la multa en 50 UTM, la máxima contemplada por el legislador a la fecha de la infracción, conforme a lo cual y analizados los antecedentes de la causa, aparece como excesiva, por lo que se rebajará prudencialmente la misma.

4. Que en lo que toca a la indemnización de perjuicios, no fue acreditado en el juicio el daño emergente y el daño moral padecido por la actora, vinculada a la infracción denunciada, esto es, al retardo en el proceso de liquidación de los daños del vehículo siniestrado. En este sentido, no se ajusta al mérito del proceso lo expuesto por la sentencia en el considerando cuarto, ya que se limitó a acceder a lo solicitado por la demandante por concepto de daño emergente, indicando que “*no habiéndose respondido impugnación dentro de plazo, aparece como el monto por el cual se había reclamado y que el silencio de la demandada deja firme*”. Cabe destacar que ni el contrato de póliza de seguro ni disposición legal alguna invocada establece la consecuencia asignada a tal hecho por el tribunal de primera instancia, esto es, que la falta de respuesta oportuna a una impugnación de liquidación importe dejar firme la primera liquidación de daños vehiculares. Por último, en lo que toca al daño moral, no existe prueba en la causa que lo acredite ni antecedentes que permita presumirlo, por lo que este punto igualmente será desestimado.

Por estas consideraciones y visto además lo teniendo presente lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Ley 19.496, **se resuelve:**

I. Que **se confirma** la sentencia en alzada, de fecha doce de diciembre de 2018, dictada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, en aquella parte que condena al demandado

RSA SEGUROS GENERALES S.A. por infracción a los artículos 3 letra e, 12 y 23 de la Ley 19.496, **con declaración** que se rebaja la multa a 5 Unidades Tributarias Mensuales.

II. Que **se revoca** la sentencia mencionada, en aquella parte que hizo lugar a la demanda civil de fs. 106 y siguientes, y en su declara que se rechaza la demanda en todas sus partes, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

III. Cada parte soportará sus costas.

Redacción del Abogado Integrante Mauricio Cárdenas García.

**Rol 4-2019 Policía Local**

Jorge Benito Pizarro Astudillo  
Ministro(P)  
Fecha: 12/06/2019 12:38:12

Gladys Ivonne Avendano Gomez  
Ministro  
Fecha: 12/06/2019 12:38:12

Mauricio Antonio Cardenas Garcia  
Abogado  
Fecha: 12/06/2019 12:38:13



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Presidente Jorge Pizarro A., Ministra Gladys Ivonne Avendaño G. y Abogado Integrante Mauricio Antonio Cardenas G. Puerto Montt, doce de junio de dos mil diecinueve.

En Puerto Montt, a doce de junio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

