

**CHILLAN, diecisiete de Diciembre dos mil dieciocho
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs.15 y siguientes, **HUMBERTO MENDEZ MONTECINO**, abogado, en nombre y representación de **BEATRIZ VIVIANA MERCADO CONTRERAS**, egresada de derecho, c.i. N° 13.578134-7, ambos domiciliados para estos efectos en calle 18 de Septiembre N° 65, oficina 7, Chillán, deduce querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, del giro de su denominación, rol único tributario N° 99.061.000-7, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **MELSY GONZALEZ MAUREIRA**, en su calidad de gerente de sucursal Chillán, ambos con domicilio para estos efectos en calle Carrera N° 460, comuna de Chillán, acciones fundadas en el hecho que, con fecha 22 de agosto de 2017, la actora en circunstancias que se dirigía a la ciudad de Concepción en su vehículo marca Audi, P.P.U.GLCX29-3, conducido por su cónyuge, por la Autopista del Itata, sufrieron un accidente automovilístico, producto de una falla mayor de una pieza del vehículo, el que contaba con seguro de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** Con motivo del siniestro, el vehículo fue llevado al Servicio Técnico Automotriz Auto Impacto, ubicado en calle Claudio Arrau N° 1043, Chillán. Una vez que se denunció el siniestro, comenzó un intercambio de correos

electrónicos y llamadas telefónicas entre la querellante y la Compañía de Seguros, a fin de acordar una solución, que según el porcentaje de daños, podía ser pérdida total o reparación del vehículo. Sin embargo, en este proceso la Compañía fue entregando una información confusa a la querellante, lo que le impidió hasta la fecha, hacer efectiva la póliza de seguros. En efecto, se señaló por dicha Compañía, que el daño del vehículo era de gran magnitud, pero no llegaba al 65%, requisito para que se diera por pérdida total, por lo que el vehículo debía ser reparado, y ésta reparación se realizaría en el Taller Auto Impacto, elegido por la querellante. Más tarde, la Compañía de Seguros ofreció lo que denominó "pérdida convenida", ya que el vehículo no alcanzaba el 65% de daños para la pérdida total, pero su reparación era muy cara, y por ello se ofreció una indemnización negociada, lo que fue aceptado por la actora, ya que recuperaría el valor del vehículo y con dinero en pocos días. Sin embargo, la Compañía cambió de versión, en el sentido de que el pago que se haría en otro plazo, dado que tenían 45 días para dar cumplimiento a lo indicado en la póliza, situación que llevó a la querellante, a rechazar la indemnización convenida. Esto motivó a que la Compañía unilateral y arbitrariamente ordenara el pago, de lo que estimaba era el monto necesario para reparar el vehículo, suma cercana a los siete millones de pesos, la que fue rechazada por la querellante ya que la reparación tenía un valor estimado superior a esa cifra, además de la desvalorización que sufriría el vehículo al ser reparado. Posteriormente, se volvió a retomar la negociación por la "pérdida convenida", sin embargo, no se firmó ningún acuerdo, y arbitrariamente y sin ninguna autorización de la propietaria del vehículo, la Compañía querellada procedió a retirarlo desde el Taller Auto

Impacto para ser vendido en una casa de remate, situación que obligó a interponer un Recurso de Protección ante la I. Corte de Apelaciones de Chillán, asimismo y, paralelamente, se presentó una medida prejudicial probatoria a fin de que un perito judicial determinara, el monto, origen, tipo de daños y causa basal probable del accidente. La errática conducta de la Compañía, al enviar información confusa a la querellante y tomar decisiones unilaterales, arbitrarias e ilegales, representa una violación flagrante a la Ley del Consumidor, por lo que en razón de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra b), 12, 23, 24 y 50 A), B), C), y D) y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 1556, 2314 y siguientes del Código Civil, solicita tener por interpuestas querella y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la infractora, al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 del cuerpo legal citado y al pago de las sumas de \$ 20.000.000.-, por concepto de daño emergente o patrimonial, \$5.000.000 por concepto de lucro cesante y la suma de \$15.000.000. -, por el daño moral sufrido, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 237, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **BEATRIZ VIVIANA MERCADO CONTRERAS**, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil, **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por **MELSY GONZALEZ MAUREIRA** en su calidad de gerente de la sucursal Chillán, abogado **RODRIGO SEBASTIAN CAMPOS**, en el que, la primera ratifica en todas sus

partes tanto la querella infraccional como asimismo la demanda civil incoadas en todas y cada una de sus partes, con expresa condenación en costas.

Por su parte, el apoderado de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 95 y siguientes, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de las acciones incoadas al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella contenidos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados a sus acciones y que rolan de fojas 1 a 14, e incorpora además en la audiencia bajo apercibimiento legal que corresponda documentos que se agregan a fs.115 a 232.- ; y **PRUEBA TESTIMONIAL**, mediante la declaración de cuatro testigos Luis Sebastián Uribe Romero, José Guillermo Fuentes Sandoval, Alberto Eduardo Aguilera Binyons y Flor Francia Saavedra Lavín , quienes deponen de fs. 241 a 247.

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados bajo apercibimiento legal e individualizados en el segundo otrosí de su minuta de contestación a la querella y demanda civil que rola a fs. 95 y siguientes, agregándose de fs. 22 a 93 ; y **PRUEBA TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos Marco Antonio Ortega Carrero y Alex Cuevas Navarrete, quienes deponen a fs. 275 a 278.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la querellante sostiene que el día 22 de agosto de 2017, en circunstancias que se dirigía a la ciudad de Concepción en el vehículo marca Audi, P.P.U.GLCX29-3, de su propiedad, conducido por su cónyuge, por la Autopista del Itata, sufrieron un accidente automovilístico, producto de una falla mayor de una pieza del vehículo, el que contaba con seguro de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** El vehículo fue llevado al Servicio Técnico Automotriz Auto Impacto una vez que se denunció el siniestro, comenzando un intercambio de correos electrónicos y llamadas telefónicas entre ella y la Compañía de Seguros, a fin de acordar una solución, que según el porcentaje de daños, podía ser pérdida total o reparación del vehículo. Sin embargo, la Compañía fue le habría entregado información confusa, lo que impidió hasta la fecha, hacer efectiva la póliza de seguros. En efecto, dicha Compañía, le indicó que el daño del vehículo era de gran magnitud, pero no llegaba al 65%, requisito para que se diera por pérdida total, por lo que el vehículo debía ser reparado, reparación que se realizaría en el Taller Auto Impacto, elegido por la querellante. Luego, la querellada le ofreció lo que denominó "perdida convenida", ya que el vehículo no alcanzaba el 65% de daños para la pérdida total, pero su reparación era muy cara, y por ello se ofreció la indemnización negociada, lo que fue aceptado por la actora, ya que recuperaría el valor del vehículo y con dinero en pocos días. Sin embargo, días después, la Compañía cambio de versión, en el sentido de que el pago que se debía realizar en pocos días, tardaría 45 días, situación que llevó a la querellante, a rechazar la indemnización convenida. Esto motivó a que la Compañía unilateral y arbitrariamente ordenara el pago, de lo que estimaba era el

monto necesario para reparar el vehículo, suma cercana a los siete millones de pesos, la que fue rechazada por la actora, dado que la reparación tenía un valor estimado superior a esa cifra, además de la desvalorización que sufriría el vehículo al ser reparado. Posteriormente, se volvió a retomar la negociación por la "pérdida convenida", sin embargo, no se firmó ningún acuerdo, y arbitrariamente y sin ninguna autorización de la propietaria del vehículo, la Compañía procedió a retirarlo desde el Taller Auto Impacto para ser vendido en una casa de remate, situación que obligó a interponer un Recurso de Protección ante la I. Corte de Apelaciones de Chillán, asimismo y, paralelamente, se presentó una medida prejudicial probatoria a fin de que un perito judicial determinara, el monto, origen, tipo de daños y causa basal probable del accidente. La errática conducta de la Compañía, al enviar información confusa a la querellante y tomar decisiones unilaterales, arbitrarias e ilegales, representa una violación flagrante a la Ley del Consumidor, y ante ello ha presentado las acciones de fs. 15 y siguientes, a fin de que sea condenada por su responsabilidad infraccional y se le indemnice en los montos demandados.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 95, la Compañía querellada contesta tanto la acción infraccional como la demanda civil, solicitando el rechazo de ambas, negando la responsabilidad que se le asigna, por cuanto ha actuado en todo momento de buena fe. En efecto, indica que una vez producido el siniestro, la asegurada, informó que su cónyuge Raúl Zúñiga, como persona de contacto para dar cumplimiento al contrato de seguro, indicando además el correo electrónico de éste para tal efecto. Agrega que iniciado el proceso de liquidación, se determinó que la reparación de los

daños del vehículo, no superaba un 65% del valor asegurado, y en consecuencia, no podría ser considerado pérdida total, por lo que su obligación era sólo reparar dicho vehículo. Plantea además, que durante el mes de septiembre del 2017, se intentó tomar contacto telefónico y por correo electrónico con el cónyuge de la querellante pero nunca contestó los mensajes de la Compañía, y que como ambas partes manifestaron la intención de agilizar la indemnización del siniestro, y para acelerar su tramitación, por una descoordinación se retiró el vehículo del taller donde se encontraba el día 16 de Octubre de 2017, lo que motivó la interposición de un Recurso de Protección por la asegurada, debiendo devolverlo la Compañía al taller Auto Impacto, y pese a los impedimentos puestos por la actora para concluir el proceso de liquidación, el 31 de Octubre del 2017, el analista a cargo del caso, reitera mediante correo electrónico, las dos opciones que se le ofrecía: 1.- indemnización por los daños directos, esto es, reparación total, con un costo de \$ 1.1179.250.- por mano de obra, más la suma de \$ 6.800.539.- por repuesto, total a indemnizar \$ 7.979.789.- y 2.- indemnización directa por \$ 17.200.000.- cediendo los restos del vehículo a la Compañía. El cónyuge de la asegurada no contestó los correos enviados, hasta el 13 de Noviembre de 2017, en que la querellante haciendo uso del correo electrónico de su cónyuge aceptó el pago ofrecido como pérdida convenida de \$ 17.200.000.-, solicitando indicar la fecha del pago. La querellada agrega que se le indicó a la asegurada, que para proceder a la liquidación, debía proceder a poner a su disposición los restos del vehículo, lo que en definitiva no ocurrió, presentado posteriormente el 30 de Noviembre de 2017, las acciones de marras. Finalmente, la demandada concluye que ha entregado información

oportuna y veraz en todo momento, cumpliendo con el artículo 3 letra b) de la Ley del Consumidor, que ha actuado de acuerdo a las reglas contractuales y legales que regulan la materia, no así la querellante, y que ésta ha obstruido deliberada e intencionalmente el proceso de liquidación del siniestro, y en ejercicio de la acción entablada, pretende aprovecharse de su propio dolo. En cuanto a la acción civil, la defensa expresa que la actora confunde intencionalmente su pretensión indemnizatoria con los derechos que emanan del Contrato de Seguro, que el monto demandado por daño emergente no constituye un avalúo fiscal ni tiene la naturaleza jurídica que pretende darle, que el monto por lucro cesante constituye una solicitud sin fundamento, que deja entrever la intención de obtener una retribución económica sin justa causa, y finalmente que el daño moral además de improcedente, se aparta de los principios generales del derecho.-

TERCERO.- Que, de acuerdo a lo antecedentes, la querellante denuncia un accidente que habría sufrido con el vehículo modelo Audi, año 2014, adquirido por ella a Automotriz Cordillera S.A., el 10 de Marzo de 2016, e inscrito a su nombre, según consta del certificado de fs. 231y 232, hecho que habría ocurrido el 22 de Mayo de 2017, en tránsito a la ciudad de Concepción por la Ruta del Itata, lo que motivó el denuncia del siniestro N° 1527905 ante la Compañía querellada, en base a la póliza de seguro contratada por la actora y con vigencia desde el 29 de Abril de 2017, según documentos que se acompañaron por ésta y que rolan de fs. 1 a 10, lo que motivó un proceso de liquidación no concluido entre las partes. La Compañía a su vez, acompañó hoja de antecedentes del siniestro, a fs. 22 a 38, correos electrónicos intercambiados de fs. 39 a 55, también replicados

a fs. 118 a 129, y recibo de indemnización, liquidación y cesión de derechos redactado por la Empresa para la firma de la asegurada, que no registra firma de ellas, según consta de fs. 57 a 59. A fs. 82, rola certificado de Alex Cuevas Navarrete, Jefe de Análisis de Vehículos Motorizados de Liberty Seguros, en relación al siniestro denunciado, y a fs. 89, certificado de Felipe Fuentes, de Porsche Chile SpA., en que consta que el vehículo siniestrado, entre el 30 de Abril de 2014, fecha de su primera venta hasta el 27 de Noviembre de 2017, no fue sometido a mantenciones periódicas recomendadas por el fabricante en ninguno de los talleres oficiales de la red de concesionarios de la marca. Que los demás documentos acompañados a fs. 115 a 117, de 130 a 185 y 196, al igual que el informe pericial de fs. 208 a 229, son irrelevantes para dilucidar la acción infraccional-

CUARTO.- Que, de acuerdo a lo establecido en la cláusula de repuesto que contiene la póliza de fs. 4 a 10, ocurrido el siniestro cubierto por la póliza, la Compañía estará facultada, a su exclusiva opción, para indemnizar en dinero los daños totales o parciales que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, o para repararlo o reemplazarlo. Y al tenor de los hechos, corresponde determinar si la Compañía, cumplió con lo comprometido en dicha póliza, o por el contrario, incurrió en infracción al artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, como lo sostiene la parte querellante, que indica que, son derechos y deberes básicos del consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.-

QUINTO.- Que, corresponde citar en el caso de marras lo prescrito en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, que dispone que 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 del servicio, en relación con los artículos 1545 y 1546 del Código Civil, en el sentido literal que indican estas disposiciones, de que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y deben ejecutarse de buena fe. Lo anterior, porque de acuerdo a la acción infraccional interpuesta, la querellada habría mostrado una conducta errática, entregando información confusa, lo que ha impedido hacer efectivo la póliza del seguro. Sin embargo, al tenor de los antecedentes, en especial los correos electrónicos que rolan en autos, fue la Compañía la que estuvo siempre dispuesta a concluir el proceso de liquidación del siniestro, ofreciendo alternativas a la asegurada, la que sólo el 13 de Noviembre de 2017, haciendo uso del correo electrónico de su cónyuge aceptó el pago ofrecido como pérdida convenida de \$ 17.200.000.-, solicitando fijar la fecha del pago. Esta indemnización acordada por las partes tenía como contrapartida la cesión de los restos del vehículo a la Compañía, debiendo suscribir las partes el recibo de indemnización, liquidación y cesión de derechos redactado por la Empresa para la firma de la asegurada, lo que nunca ocurrió, según consta de fs. 57 a 59 y de fs. 186 a 195. Por lo demás el valor ofrecido a la asegurada, se condice con la tasación del modelo del vehículo siniestrado, según su año de acuerdo a la certificación de la Secretaria Abogado del Tribunal a fs. 135.-

SEXTO.- Que, las declaraciones de los testigos de la parte querellante, Luis Sebastián Uribe Romero, José Guillermo Fuentes Sandoval, Alberto Eduardo Aguilera Binyons y Flor Francia Saavedra Lavín, no tiene relevancia para dilucidar la responsabilidad de la querellada, toda vez que ninguna intervino en el proceso de liquidación del siniestro, y sólo tuvieron información tangencial por los dichos de la asegurada. En cambio, la declaración del testigo de la parte denunciada, Marco Antonio Ortega Carrero, de fs. 275 y 276, confirma los intercambios de correos electrónicos y las conversaciones que sostuvo con la actora y su cónyuge para liquidar el siniestro, en especial, al aceptar éste último la oferta definitiva, como lo sostiene en la parte final de su testimonio "cuando contacté por teléfono al marido de la asegurada, él estaba muy de acuerdo de aportar y poder dar un corte al siniestro y se le envió finiquito de indemnización por pérdida convenida". El segundo testigo, Alex Alexander Cuevas Navarrete, a fs. 277 a 278, sólo reafirma lo anterior, como Jefe de Área de la Aseguradora, pero no intervino el proceso de negociación .-

SEPTIMO.- Que, en consecuencia, la infracción que se le imputa a la Aseguradora, es una falta de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, lo que no ha ocurrido en la especie, puesto que a la luz de los antecedentes, estuvo siempre llana a dar término al siniestro, pero encontrando dificultades de la actora para finiquitarlo, por cuanto también es un deber del consumidor, en este caso de la asegurada, informarse responsablemente de ellos, debiendo ambas partes mantener una relación de comunicación fluida y sostenida para ello,

la que no puede imputarse como de responsabilidad de la Compañía, sino de la propia querellante.-

OCTAVO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que no ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la Compañía querellada, atendido lo razonado en los considerandos precedentes, y no existiendo infracción a la ley citada por parte de la Aseguradora denunciada, no puede prosperar en consecuencia la acción civil deducida.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 b) y c) y d), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **no se da lugar**, a la querella interpuesta en lo principal de fs. 15 y siguientes, por **HUMBERTO MENDEZ MONTECINO**, abogado, en representación de **BEATRIZ VIVIANA MERCADO CONTRERAS**, egresada de derecho, C.I. N° 13.578134-7, ambos domiciliados para estos efectos en calle 18 de Septiembre N° 65, oficina 7 de Chillán, en contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, del giro de su denominación, rol único tributario N° 99.061.000-7, representada por **MELSY GONZALEZ MAUREIRA**, en su calidad de Gerente de sucursal Chillán, sin costas.-

2.- Que, **no se da lugar**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 15 y siguientes, por **HUMBERTO MENDEZ MONTECINO**, abogado, en representación de **BEATRIZ VIVIANA MERCADO CONTRERAS**, egresada de derecho, ambos domiciliados para estos efectos en calle 18 de Septiembre N° 65, oficina 7 de Chillán, en

contra de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, del giro de su denominación, rol único tributario N° 99.061.000-7, representada por **MELSY GONZALEZ MAUREIRA**, sin costas.-

Anótese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARÍN CORREA**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por el Secretario Subrogante  **NICODEMUS HERRERA FUENREALBA**.-

Chillán, diecinueve de marzo de dos mil diecinueve.

TRESCIENTOS CUARENTA
Y TRES 343

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, se confirma la sentencia apelada de diecisiete de diciembre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 317 a 329.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

R.I.C.: 7 - 2019 Policía Local.-

Claudio Patricio Arias Cordova
MINISTRO(P)
Fecha: 19/03/2019 12:51:54

Dario Fernando Silva Gundelach
MINISTRO
Fecha: 19/03/2019 12:55:15

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO
Fecha: 19/03/2019 12:53:51

Bernardo Christian Hansen Kaulen
MINISTRO
Fecha: 19/03/2019 13:07:59

GMXPXLZNXC

TXRXLBXXC

electrónica y
rificadoc.pju

18, la hora
io estableci
cidental, Isla
2 horas
raoficial.d.

1er Juzgado Policía Local
Av. Ecuador 395
Casilla 87
Chillán Prov. Ñuble

