

Extracto Art.53 Ley N°19.496

El Servicio Nacional del Consumidor, -en adelante el "SERNAC", Rol N° 60.702.000-0, servicio público, representado legalmente por su Director Nacional, don Lucas del Villar Mont, C.I N° 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados para efectos de este extracto, en calle Agustinas N°853, piso 12, Santiago Centro, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, - demandó en procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, por vulneración de la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante indistintamente LPDC, a HDI Seguros S.A., en adelante indistintamente HDI, Rut N° 99.231.000-6, del giro aseguradora, representada legalmente por Felipe Andrés Feres Serrano, C.I N°10.847.428-9, ignoramos profesión u oficio, ambos domiciliado Avenida Manquehue Norte N° 160, piso 19, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Dicho juicio se tramita ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con HDI Seguros S.A.", causa Rol N° C-1.904-2021.

El SERNAC demandó a HDI, entre otras, por los siguientes hechos: a) por haber retardado la reparación y entrega de los vehículos siniestrados; b) por no haber informado a los consumidores el plazo estimado de reparación de los vehículos siniestrados; c) por no haber dado cumplimiento, en el proceso de liquidación, a lo establecido en los artículos 26, 27 y 28 del Reglamento de los Auxiliares de Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros; d) por haber causado daño a los consumidores por el actuar que se le imputa a la demandada; d) por haber incurrido HDI, en infracción a lo establecido en los artículos 3, inciso primero letras b) y e); 12 y 23 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El SERNAC solicitó en su demanda, entre otras cosas, las siguientes:

1.-Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2. Declarar la responsabilidad infraccional de HDI Seguros S.A. por vulnerar una serie de normas de la Ley N° 19.496, saber: i) El **Artículo 3 inciso 1° letra b)**, al no informar a los consumidores asegurados el plazo de reparación del vehículo siniestrado y no incorporar en los informes de liquidación los artículos 26 y 27 del Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y

Procedimiento de Liquidación de Siniestros; ii) El **Artículo 12**, por no respetar los términos y condiciones a los cuales se obligó para con el consumidor, en específico, por no reparar el vehículo siniestrado dentro del plazo acordado o "*indispensable, según la naturaleza de la obligación y lo convenido en el contrato*", de cara a lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento precitado; iii) El **Artículo 23**, por infringir el deber de profesionalidad que recae sobre todo proveedor; iv) Y finalmente, el **artículo 3 letra e)** de la Ley, al no indemnizar ni compensar a los consumidores afectados. Todo lo anterior, en relación a los artículos 24, 50 y siguientes, de la Ley N° 19.496, y en relación al artículo 28 del DS N° 1.055 previamente citado. Para que así, a continuación, SS. proceda a condenar al proveedor demandado en los términos señalados en los puntos siguientes y, especialmente, conforme al punto N° 5 de este petitorio.

3. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas



infracionales y abusivas denunciadas.

4. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a HDI Seguros S.A. las circunstancias agravantes que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las que esta parte considere también concurrentes, cuya enunciación y fundamento se reserva para la etapa procesal pertinente, conforme a los justificativos expuestos en el cuerpo de este escrito.

5. Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerados prudencialmente los criterios establecidos en la ley, se proceda a aplicar a HDI Seguros S.A. el máximo de las multas que la ley prescribe o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados.

6. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales causados a todos los consumidores afectados, producto de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda, ya sea como consecuencia de la resolución, del cumplimiento forzado o en carácter de autónoma, según el caso.

7. Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

8. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios que se determine, por concurrir alguna(s) de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, conforme a lo indicado en el punto N° 4 de este petitorio.

9. Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada.

10. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

11. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales.

12. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

13. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Con fecha 4 de agosto de 2021 el Tribunal declaró admisible la demanda, ordenando a esta parte a dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 53 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Todos aquellos consumidores que pudieron haberse visto afectados por los hechos descritos, podrán concurrir dentro del plazo de 20 días hábiles desde la publicación de este extracto, ante el mismo tribunal que tramita el presente juicio, presentando un escrito haciendo reserva de sus derechos como lo establece el artículo 51N°3 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Aquellos consumidores afectados que no hagan reserva de sus derechos, les serán oponibles y empecerán los resultados del presente juicios.



Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800-700-100.

LUIS ENRIQUE PARRA ARAVENA
Fecha: 05/08/2021 13:25:22



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

Fecha de publicación: 11 de agosto de 2021