

Osorno, nueve de junio del dos mil veintiuno.

A fojas 19 y siguientes, con fecha 27 de abril del 2020, don HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA, cédula de identidad N°9.538.524-1, trabajador independiente con domicilio en avenida 18 de septiembre Block 29 Depto. 23 de Osorno a SSA, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, interpone querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N°76.743.492-8, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, ignora profesión u oficio, en su calidad de gerente general de la empresa referida ambos con domicilio en calle Los Militares 5892 piso 12 Las Condes Santiago,

Señala, soy propietario del vehículo Chevrolet, modelo, Captiva, LT AWD 2.0 AT año 2010, PPU CJDT-76-1 y, con el fin de resguardar a su vehículo y cubrir costos de todo siniestro o cualquier evento relativo al mismo, celebró con la querellada **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, contrato de seguro, contratando póliza de seguros N° 300045990 ITEM 0 con vigencia entre el 10.04.2019 y el 10.04.2020. La póliza referida contiene condiciones particulares del contrato de seguros celebrado con la querellada, mientras que las condiciones generales se encuentran en la póliza 1 20160244, según se establece en la póliza contratada.

De acuerdo con el contrato de seguros celebrado, el querellante aseguró el vehículo de su propiedad ya individualizado, de todo daño, según se detalla en la póliza, a cambio de una prima, quedando de esta manera la querellada obligada al pago de la indemnización correspondiente en el evento de ocurrir algún daño cubierto por el contrato de seguro.

El día 07 de noviembre del 2019, mientras conducía su vehículo en compañía de don Claudio Webar Bastidas. Siendo alrededor de las 23:30 horas, dejó su automóvil estacionado al interior del servicentro Shell ubicado en calle Concepción N°298 Osorno, con la anuencia del personal a cargo de dicho establecimiento.

Cuando volvió al lugar aproximadamente a las 02:30 horas del día 08 de noviembre del 2019, su vehículo estaba completamente quemado en el lado izquierdo y con importantes daños interiores en el mismo costado producto del fuego. Cuando consultó, fue informado por un trabajador del mismo servicentro que, repentinamente, su automóvil que mantenía estacionado en el mismo lugar donde lo había dejado, comenzó a incendiarse de manera espontánea, sin intervención de terceros, por lo que llamaron a bomberos que llegaron al lugar a apagar el fuego.

Producto del siniestro señalado, que dejó con severos daños a su vehículo asegurado por la querellada, denunció el siniestro según el procedimiento establecido con el fin de obtener la reparación de su vehículo, originándose el siniestro N° 90119140022292.

Hace presente, que la denuncia del siniestro y todos los procedimientos fueron realizados dentro de los plazos y de la forma que la aseguradora establece, cumpliendo por su parte con todas las obligaciones que le corresponden como asegurado, por lo que procede el pago del siniestro.

**CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.**

Osorno.

17 JUN 2021

Ruben Marcos Sepulveda Andrade

Secretario Abogado



Que, mediante correo electrónico, fue informado del resultado de la liquidación practicada y firmada por don Jaime Navarro Gallardo, liquidador directo de la Cía., de seguros, es decir, trabajador de la querellada.

Que, el informe de fecha 20 de diciembre del 2019, concluye que la compañía de seguros resuelve no indemnizar los daños de su vehículo.

Que, esta liquidación fue impugnada dentro del plazo con fecha 22 de diciembre del 2019, con apoyo de su corredor de seguros a través de correo electrónico.

Que, la respuesta de la aseguradora, a este correo de impugnación de la liquidación, que notificaba a esa parte con fecha 30 de diciembre del 2019, a través del correo electrónico, resuelve mantener el infundado y arbitrario rechazo de la cobertura.

Pues bien, así las cosas, la aseguradora no ha dado cumplimiento a sus obligaciones como proveedora del servicio contratado, negándose injustificadamente a cumplir con los servicios, de acuerdo con contrato firmado, y por los que ha pagado la prima correspondiente de manera constante y oportuna. A su vez, como asegurado ha dado cumplimiento completa sus obligaciones, lo que no ha hecho de manera alguna la querellada y demandada.

Para no dar cumplimiento a sus obligaciones, la aseguradora señaló sin ningún sustento y basándose en meras especulaciones, y sin ninguna prueba, que el incendio había sido provocado por alguna clase de negligencia de su parte. Esta injuriosa imputación de cómo se produjo el siniestro le ha traído enormes perjuicios para su persona, ya que, desde la fecha del incendio, hasta hoy, su vehículo no ha sido reparado debido a los altos costos que ello implica, lo cual lo tiene sin medio de transporte desde varios meses lo cual le ha ocasionado enormes perjuicios.

Con el fin de dar mayores antecedentes, y resolver el conflicto con la aseguradora, consiguió con el funcionario que estaba de turno el día del siniestro y quien llamó a bomberos, que aportara declaración por escrito acerca de como ocurrió el incendio. La compañía no consideró esta declaración, pasándolo por alto y restándole valor argumentando que no era declaración jurada, no obstante ser un testigo presencial de los hechos ocurridos.

Por último, señala que no obstante haber cumplido con todas sus obligaciones como asegurado, las cuales describe, la compañía aseguradora se ha negado a cumplir con su parte de sus obligaciones ocasionándole evidentes perjuicios.

En cuanto a los antecedentes de derecho, señala, que la decisión arbitraria de la querellada y demandada corresponde una violación a las normas de la ley 19.496 y normas relativas al contrato de seguros específicamente se ha vulnerado los artículos 12, 13, 23 inciso 1 y artículo 24 de la citada ley.

Que, como consumidor de seguros, pretende que frente al pago de una prima acordada, la compañía de seguros se haga cargo del riesgo de un siniestro en los términos que establece la misma póliza ya mencionada, tanto en sus condiciones generales como particulares, debiendo cumplir la aseguradora con las prestaciones del servicio de manera íntegra, completa, segura y en un tiempo breve y razonable, y sobre todo no negarse

injustificada y arbitrariamente a cumplir con sus obligaciones como ha ocurrido en caso de estos autos.

Por todo lo anterior, solicita se sirva tener por interpuesta querrela por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra del proveedor REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., acogerla a tramitación y en definitiva condenarlo al máximo de las multas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.46.

En el primer otrosí, don HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA, cédula de identidad N°9.538.524-1, trabajador independiente con domicilio en avenida 18 de septiembre Block 29 Depto. 23 de Osorno a S.Sa, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, vengo en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N°76.743.492-8, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, ignora profesión u oficio, en su calidad de gerente general de la empresa referida ambos con domicilio en calle Los Militares 5892 piso 12 Las Condes Santiago,

Respecto a los hechos, que, en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos. En razón de ello vengo en exponer a S.Sa., que los hechos referidos le han causado siguientes perjuicios que detalla, procediendo a reclamar por concepto de daño emergente reclama la suma de \$6.567.500.- y por concepto de daño moral la suma de \$5.000.000.-

Los hechos descritos configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 3 letra e); 1546, 1547 y 1553 del Código Civil, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **REALE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al pago de las sumas señaladas o las sumas que S.S., estime conforme a derecho, todo ello, más reajustes e intereses, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos; en el tercer otrosí, exhorto, En el cuarto otrosí, patrocinio y poder y al quinto otrosí, solicita lo que indica.

A fojas 30, con fecha 29 de mayo del 2020, doña Susana Tarzijan Troncoso por el querellante y demandante civil presenta escrito solicitando, téngase presente y exhorto.

A fojas 37, con fecha 01 de julio del 2020, comparece doña Loreto De Los Reyes Cáceres abogado en representación convencional de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, ambos con domicilio en calle Los militares 5890 piso 12 de la comuna de Las Condes de la ciudad de Santiago, señalando En lo principal, confiere patrocinio y poder a Nicolás Canales Pastuszyk Von Peotsch y a don Nicolás Poklepovic Zegers, Primer otrosí, solicita prorroga de audiencia, En el segundo otrosí, acompaña documentos; En el tercer otrosí, señala correo electrónico de abogados patrocinantes.

A fojas 52, con fecha 12 de agosto del 2020 comparece don José Miguel Cea Salinas abogado, en representación de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**,

señalando en lo principal, alega entorpecimiento; En el primer otrosí solicita término probatorio especial, En el segundo otrosí, acompaña documentos.

A fojas 53 vta., con fecha 12 de agosto del 2020 el tribunal provee: A lo principal y primer otrosí, traslado, al segundo otrosí téngase por acompañados

A fojas 54, con fecha 12 de agosto del 2020, doña, doña Susana Tarzijan Troncoso por el querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 55, con fecha 12 de agosto del 2020, José Miguel Cea Salinas, por la querellada y demandada civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 134, con fecha 12 de agosto del 2020, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Susana Tarzijan Troncoso y de la parte querellada y demanda civil REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. asistida por su abogado José Miguel Cea Salinas, mas dos testigos de la querellante y demandante quienes fueron debidamente juramentados. Las partes en ese acto solicitan sean notificadas por correo electrónico que indican.

La parte querellante y demnadante civil, viene en ratificar la querella infraccional y la demanda civil solicitando se dé lugar a ella en todas sus partes y con costas.

La parte querellada y demandada civil, viene en contestar la querella y demanda civil mediante minuta escrita señalando en lo principal, opone excepción de incompetencia del tribunal, El Tribunal provee: traslado. La parte querellante y demandante viene en indicar que hará uso del plazo legal para evacuar el traslado conferido. Con lo obrado se suspende la presente audiencia.

A fojas 136, con fecha 14 de agosto del 2020 doña Susana Tarzijan Troncoso por el querellante y demandante civil, evacua el traslado conferido. A fojas 142 con fecha 01 de septiembre del 2020 el Tribunal provee: No ha lugar a la excepción de incompetencia sin costas, fijando nuevo día y hora para realizar el comparendo de estilo.

Al primer otrosí la querellada contesta querella infraccional señalando, que vienen en oponerse total y absolutamente a la querella infraccional deducida con expresa condena en costas por las razones que indica. En primer término, señala la inexistencia de las infracciones a los artículos 12, 13, 23 inciso 1 de la ley 199.496, toda vez que REALE SEGUROS, en ningún momento ha dejado de respetar las condiciones y términos del contrato ofrecido, precisamente a actuado, al contrario.

La querellada continúa señalando las condiciones generales de la póliza y los tipos de coberturas por daño material y responsabilidad civil. Luego enuncia los artículos que regulan la cobertura por daño material y los tipos de daños, y a su vez los hechos que excluyen la cobertura, entre los cuales destaca, no está cubierto el siniestro o daño material producido por combustible o elementos inflamables, explosivos o tóxicos transportado en el vehículo asegurado. Es decir, no todo incendio que dañe al vehículo asegurado está cubierto por la póliza.

Así las cosas, relata cómo ocurrieron los hechos, y agrega, que un vehículo comience a incendiarse de manera espontánea y repentina constituye un hecho muy poco habitual, de escasa ocurrencia y que no suele oírse con frecuencia, que claramente requiere

una investigación y que determine la probable causa de tal hecho extraordinario a fin de apreciarla a la luz de la póliza.

Así las cosas, la compañía aseguradora, a través de su liquidador, procedió a hacer una investigación de los hechos ordenando realizar un peritaje técnico, concluyendo que el incendio no se produjo por una falla eléctrica, sino que este habría sido producido por un elemento portador de llamas o incandescente ubicado al interior del vehículo, ante lo cual también se hicieron otras consultas a expertos los cuales concluyen que el incendio no se debió a un corto circuito.

Agrega que, no habiéndose producido el incendio por un corto circuito o falla eléctrica y tampoco habiéndose comprobado la intervención de terceros, solo cabe concluir que el siniestro se produjo por elementos transportados en el auto siniestrado y no a otra causa. En esas circunstancias el siniestro carece de cobertura dada la exclusión contemplada en el artículo 7 letra b) de las condiciones generales del seguro mencionadas en su presentación.

Por otra parte, señala que la liquidación debe hacerse directamente por el asegurador utilizando sus propios liquidadores, o bien por medio oficiales de siniestros. Así lo señala el artículo 61 de DFL 251 y artículo 20 del DS 1055 que indica.

En ambos casos, se debe investigar las circunstancias del siniestro y su ocurrencia, determinar la procedencia o improcedencia de la cobertura, la aplicación de alguna causal de exclusión y establecer el monto de la indemnización cuando proceda.

Que todas estas acciones fueron especial y diligentemente desarrolladas por el liquidador directo de la aseguradora querellada como corresponde y lo señala la ley.

Por otra parte, el hecho que un siniestro no sea acogido, no significa per se y a todo evento que la querellada no haya respetado las condiciones contractuales de la póliza, que no haya proveído el servicio contratado o que haya actuado injustificada o negligentemente.

La póliza que señala e indica, no fue contratada para asegurar todos los riesgos y eventos que pudieron afectar al vehículo asegurado, es decir no cubre los daños cualquiera sea la causa que las provoca. La póliza contratada es de aquellas de riesgo nominado, lo que significa que cubre aquellos riesgos especialmente denominados en la póliza.

Por tanto, solicita el total y absoluto rechazo a la querella infraccional deducida, con expresa condena en costas.

En el segundo otrosí, viene en contestar la demanda de autos, solicitando su total rechazo, por las razones que expone: La demanda de indemnización de perjuicios debe ser rechazada por cuanto no se han producido los perjuicios que reclama la actora.

La suma solicitada de \$6.567.500 que la actora reclama equivale al valor del vehículo considerando su pérdida total, lo cual funda además en la injustificada negativa de la compañía aseguradora en acoger el siniestro, lo cual no es efectivo.

Adicionalmente, el demandante reclama la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, perjuicio que se ha cometido en razón de que tuvo que conseguirse autos para movilizarse, en tener que buscar testigos, bomberos, grabaciones, todos lo cual hace perder el tiempo y pasar malos ratos. Además, se reclama este último monto por no poder visitar a

su familia en Ovalle, haciendo presente que ninguno de estos perjuicios ha sido provocado por el actuar de la compañía demandada.

La demandada insiste y reitera que la demanda debe ser rechazada por cuanto no se ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496, por lo que no existe ninguna relación de causalidad entre la conducta denunciada y los perjuicios que reclama la demandante.

Para tales efectos y en beneficio del principio de economía procesal, reitera y da por reproducidas todos los argumentos, defensas y alegaciones expuestas en el primer otrosí de este escrito.

A fojas 143 con fecha 19 de octubre 2020 doña Susana Tarzijan Troncoso por el querellante y demandante civil, solicita nuevo día y hora.

A fojas 145, con fecha 21 de octubre del 2020, don José Miguel Cea Salinas abogado, en representación de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., en lo principal, alega entorpecimiento; En el primer otrosí, solicita termino probatorio especial. En el segundo otrosí acompaña documentos. El Tribunal provee. A lo principal no ha lugar, estese a mérito de los resuelto a fojas 144 vta., Al segundo otrosí téngase por acompañados.

A fojas 193, con fecha 17 de diciembre del 2020, se lleva a efecto continuación de audiencia de contestación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Susana Tarzijan Troncoso y de la parte querellada REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. asistida por su abogado José Miguel Cea Salinas, más dos testigos de la querellante y demandante y uno de la parte querellada y demanda civil.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Prueba documental parte querellante y demandante civil, esa parte viene en ratificar la documental de fojas 1 a 18, ambas inclusive, y acompaña con citación documento que individualiza en minuta escrita a fojas 148 con de fecha 17 diciembre del 2020.

Prueba documental parte querellada y demanda civil, esa parte ratifica la documental acompaña en minuta de contestación de fecha 12 de agosto del 2020.

Prueba testimonial parte querellante y demandante civil. Por esa parte comparece don Claudio Alberto Webar Bastidas ya juramentado al cual se le formulan tacha respecto al artículo 358 N°6 y 7 del código de procedimiento civil. El Tribunal confiere traslado, el cual es rechazado con costas, toda vez que el testigo no tiene ningún interés en el resultado del juicio con para carecer de imparcialidad, y tampoco una amistad íntima. El Tribunal ordena interrogar al testigo dejando la tacha para definitiva. Se suspende la audiencia y se fija nuevo día y hora.

A fojas 195 con fecha 21 de diciembre del 2020 don José Miguel Cea Salinas abogado, en representación de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., objeta y observa documentos, a lo cual se confiere traslado el cual no fue evacuado según certificación de fojas 202.

A fojas 201 con fecha 16 de febrero del 2021 se lleva a efecto la continuación de audiencia de contestación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Susana Tarzijan Troncoso y de la parte querellada REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. asistida por su abogado José Miguel Cea Salinas,

Prueba testimonial parte querellante y demandante civil. Por esa parte declara don Pedro Ricardo Del Rio Medina. Por la querellada y demanda civil no comparece ningún testigo.

Las partes no fórmula peticiones poniéndose término a la audiencia.

A fojas 205 vta., con fecha 01 de abril del 2021, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

A fojas 102, con fecha 27 de septiembre del 2017, se cita a las partes a oír sentencia.

I.- EN LO REFERENTE A LA TACHA DE FOJAS 193

PRIMERO: A fojas 193 y siguientes, la parte querellada y demandada civil procede a tachar al testigo de la parte querellante y demandante civil, don Claudio Alberto Webar Bastidas ya juramentado al cual se le formulan tacha respecto al artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil. El Tribunal confiere traslado, el cual solicita el rechazo de la tacha deducida con costas, toda vez que el testigo no tiene ningún interés en el resultado del juicio con para carecer de imparcialidad, y tampoco una amistad íntima. El Tribunal ordena interrogar al testigo dejando la tacha para definitiva. Se suspende la audiencia y se fija nuevo día y hora.

SEGUNDO: Que, atendido lo dispuesto en artículos 14 y 16 de Ley N° 18.287, esto es, ser un procedimiento especial donde no prima el sistema de prueba legal, formal o tasada del Código de Procedimiento Civil, unido al hecho de no haber sido objeto de prueba la tacha deducida a fojas 193, no se le dará lugar, sin costas, dándosele a la declaración de Claudio Alberto Webar Bastidas, el valor probatorio que le corresponda

II.- EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS DE FOJAS 195.

TERCERO: A fojas 195, la parte querellada y demanda civil objeta los documentos acompañados y reiterados por la querellante y demandante civil en audiencia de contestación conciliación y prueba de fojas 193 y siguientes, toda vez que carecen de todo valor probatorio, integridad y falta de autenticidad, no han sido reconocidos, por los terceros de quien emanan, corresponden a impresiones electrónicas y simples copias sin señalar ni siquiera quien las ha emitido. El Tribunal confiere traslado, el cual no es evacuado según consta en certificado de fojas 202, de fecha 26 de febrero del 2021.

CUARTO: Que, los instrumentos privados, de conformidad a nuestra legislación procesal, pueden ser objetados en virtud de falta de integridad, falsedad y/o falta de autenticidad de los mismos, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 del Código de Procedimiento Civil y considerándose, en la especie, lo contemplado en el artículo 14 de Ley N° 18.287. En este contexto, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, no bastando enunciar las causales ni sostener que un determinado documento emana de terceras personas ajenas al juicio, que no los han reconocido ni declarado en juicio, sino que deben ser fundadas debidamente, lo que no ha acontecido en autos, por lo cual, no se dará lugar a la objeción del documento acompañados a fojas 195, sin costas, por haberse tenido motivo plausible para interponer incidentes respectivos.

III.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

QUINTO: A fojas 11 y siguientes, A fojas 19 y siguientes, don HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA, cédula de identidad N°9.538.524-1, trabajador independiente con domicilio en avenida 18 de septiembre Block 29 Depto. 23 de Osorno a SSA, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, interpone querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N°76.743.492-8, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, ignora profesión u oficio, en su calidad de gerente general de la empresa referida ambos con domicilio en calle Los Militares 5892 piso 12 Las Condes Santiago,

Señala, soy propietario del vehículo Chevrolet, modelo, Captiva, LT AWD 2.0 AT año 2010, PPU CJDT-76-1 y, con el fin de resguardar a su vehículo y cubrir costos de todo siniestro o cualquier evento relativo al mismo, celebró con la querellada **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, contrato de seguro, contratando póliza de seguros N° 300045990 ITEM 0 con vigencia entre el 10.04.2019 y el 10.04.2020. La póliza referida contiene condiciones particulares del contrato de seguros celebrado con la querellada, mientras que las condiciones generales se encuentran en la póliza 1 20160244, según se establece en la póliza contratada.

De acuerdo con el contrato de seguros celebrado, el querellante aseguró el vehículo de su propiedad ya individualizado, de todo daño, según se detalla en la póliza, a cambio de una prima, quedando de esta manera la querellada obligada al pago de la indemnización correspondiente en el evento de ocurrir algún daño cubierto por el contrato de seguro.

El día 07 de noviembre del 2019, mientras conducía su vehículo en compañía de don Claudio Webar Bastidas. Siendo alrededor de las 23:30 horas, dejó su automóvil estacionado al interior del servicentro Shell ubicado en calle Concepción N°298 Osorno, con la anuencia del personal a cargo de dicho establecimiento.

Cuando volvió al lugar aproximadamente a las 02:30 horas del día 08 de noviembre del 2019, su vehículo estaba completamente quemado en el lado izquierdo y con importantes daños interiores en el mismo costado producto del fuego. Cuando consultó, fue informado por un trabajador del mismo servicentro que, repentinamente, su automóvil que mantenía estacionado en el mismo lugar donde lo había dejado, comenzó a incendiarse de manera espontánea, sin intervención de terceros, por lo que llamaron a bomberos que llegaron al lugar a apagar el fuego.

Producto del siniestro señalado, que dejó con severos daños a su vehículo asegurado por la querellada, denunció el siniestro según el procedimiento establecido con el fin de obtener la reparación de su vehículo, originándose el siniestro N° 90119140022292.

Hace presente, que la denuncia del siniestro y todos los procedimientos fueron realizados dentro de los plazos y de la forma que la aseguradora establece, cumpliendo por su parte con todas las obligaciones que le corresponden como asegurado, por lo que procede el pago del siniestro.

Que, mediante correo electrónico, fue informado del resultado de la liquidación practicada y firmada por don Jaime Navarro Gallardo, liquidador directo de la Cía., de seguros, es decir, trabajador de la querellada.

Que, el informe de fecha 20 de diciembre del 2019, concluye que la compañía de seguros resuelve no indemnizar los daños de su vehículo.

Que, esta liquidación fue impugnada dentro del plazo con fecha 22 de diciembre del 2019, con apoyo de su corredor de seguros a través de correo electrónico.

Que, la respuesta de la aseguradora, a este correo de impugnación de la liquidación, que notificaba a esa parte con fecha 30 de diciembre del 2019, a través del correo electrónico, resuelve mantener el infundado y arbitrario rechazo de la cobertura.

Pues bien, así las cosas, la aseguradora no ha dado cumplimiento a sus obligaciones como proveedora del servicio contratado, negándose injustificadamente a cumplir con los servicios, de acuerdo con contrato firmado, y por los que ha pagado la prima correspondiente de manera constante y oportuna. A su vez, como asegurado ha dado cumplimiento completa sus obligaciones, lo que no ha hecho de manera alguna la querellada y demandada.

Para no dar cumplimiento a sus obligaciones, la seguradora señaló sin ningún sustento y basándose en meras especulaciones, y sin ninguna prueba, que el incendio había sido provocado por alguna clase de negligencia de su parte. Esta injuriosa imputación de cómo se produjo el siniestro le ha traído enormes perjuicios para su persona, ya que, desde la fecha del incendio, hasta hoy, su vehículo no ha sido reparado debido a los altos costos que ello implica, lo cual lo tiene sin medio de transporte desde varios meses lo cual le ha ocasionado enormes perjuicios.

Con el fin de dar mayores antecedentes, y resolver el conflicto con la seguradora, consiguió con el funcionario que estaba de turno el día del siniestro y quien llamó a bomberos, que aportara declaración por escrito acerca de cómo ocurrió el incendio. La compañía no consideró esta declaración, pasándolo por alto y restándole valor argumentando que no era declaración jurada, no obstante ser un testigo presencial de los hechos ocurridos.

Por último, señala que no obstante haber cumplido con todas sus obligaciones como asegurado, las cuales describe, la compañía aseguradora se ha negado a cumplir con su parte de sus obligaciones ocasionándole evidentes perjuicios.

En cuanto a los antecedentes de derecho, señala, que la decisión arbitraria de la querellada y demandada corresponde una violación a las normas de la ley 19.496 y normas relativas al contrato de seguros específicamente se ha vulnerado los artículos 12, 13, 23 inciso 1 y artículo 24 de la citada ley.

Que, como consumidor de seguros, pretende que frente al pago de una prima acordada, la compañía de seguros se haga cargo del riesgo de un siniestro en los términos que establece la misma póliza ya mencionada, tanto en sus condiciones generales como particulares, debiendo cumplir la aseguradora con las prestaciones del servicio de manera íntegra, completa, segura y en un tiempo breve y razonable, y sobre todo no negarse

injustificada y arbitrariamente a cumplir con sus obligaciones como ha ocurrido en caso de estos autos.

Por todo lo anterior, solicita se sirva tener por interpuesta querrela por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra del proveedor REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., acogerla a tramitación y en definitiva condenarlo al máximo de las multas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496

SEXTO: A fojas 54 y siguientes, la parte querellada y demanda civil, mediante minuta escrita en lo principal, viene en contestar señalando, que vienen en oponerse total y absolutamente a la querrela infraccional deducida con expresa condena en costas por las razones que indica. En primer término, señala la inexistencia de las infracciones a los artículos 12, 13, 23 inciso 1 de la ley 19.496, toda vez que REALE SEGUROS, en ningún momento ha dejado de respetar las condiciones y términos del contrato ofrecido, precisamente a actuado, al contrario.

La querellada continúa señalando las condiciones generales de la póliza y los tipos de coberturas por daño material y responsabilidad civil. Luego enuncia los artículos que regulan la cobertura por daño material y los tipos de daños, y a su vez los hechos que excluyen la cobertura, entre los cuales destaca, no está cubierto el siniestro o daño material producido por **combustible o elementos inflamables, explosivos o tóxicos transportado en el vehículo asegurado**. Es decir, no todo incendio que dañe al vehículo asegurado está cubierto por la póliza.

Así las cosas, relata cómo ocurrieron los hechos, y agrega, que un vehículo comience a incendiarse de manera espontánea y repentina constituye un hecho muy poco habitual, de escasa ocurrencia y que no suele oírse con frecuencia, que claramente requiere una investigación y que determine la probable causa de tal hecho extraordinario a fin de apreciarla a la luz de la póliza.

Así las cosas, la compañía aseguradora, a través de su liquidador, procedió a hacer una investigación de los hechos ordenando realizar un peritaje técnico, concluyendo que el incendio no se produjo por una falla eléctrica, sino que este habría sido producido por un elemento portador de llamas o incandescente ubicado al interior del vehículo, ante lo cual también se hicieron otras consultas a expertos los cuales concluyen que el incendio no se debió a un corto circuito.

Agrega que, no habiéndose producido el incendio por un corto circuito o falla eléctrica y tampoco habiéndose comprobado la intervención de terceros, solo cabe concluir que el siniestro se produjo por elementos transportados en el auto siniestrado y no a otra causa. En esas circunstancias el siniestro carece de cobertura dada la exclusión contemplada en el artículo 7 letra b) de las condiciones generales del seguro mencionadas en su presentación.

Por otra parte, señala que la liquidación debe hacerse directamente por el asegurador utilizando sus propios liquidadores, o bien por medio oficiales de siniestros. Así lo señala el artículo 61 de DFL 251 y artículo 20 del DS 1055 que indica.

En ambos casos, se debe investigar las circunstancias del siniestro y su ocurrencia, determinar la procedencia o improcedencia de la cobertura, la aplicación de alguna causal de exclusión y establecer el monto de la indemnización cuando proceda.

Que todas estas acciones fueron especial y diligentemente desarrolladas por el liquidador directo de la aseguradora querellada como corresponde y lo señala la ley.

Por otra parte, el hecho que un siniestro no sea acogido, no significa per se y a todo evento que la querellada no haya respetado las condiciones contractuales de la póliza, que no haya proveído el servicio contratado o que haya actuado injustificada o negligentemente.

La póliza que señala e indica, no fue contratada para asegurar todos los riesgos y eventos que pudieron afectar al vehículo asegurado, es decir no cubre los daños cualquiera sea la causa que las provoca. La póliza contratada es de aquellas de riesgo nominado, lo que significa que cubre aquellos riesgos especialmente denominados en la póliza.

Por tanto, solicita el total y absoluto rechazo a la querella infraccional deducida, con expresa condena en costas.

SEPTIMO: Que, en relación a la controversia suscitada en este proceso, ella se circunscribe al hecho de que si la empresa **REALE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, debe indemnizar al asegurado **HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA**, y en el caso en particular, si ha incurrido en alguna de las infracciones dispuesta en artículo artículos 3, 12, 13, 20 23, 24 inciso primero y 43, de Ley N° 19.496, Sobre Protección a los Derechos del Consumidor en perjuicio de la querellante de autos, al no querer pagar el siniestro denunciado, y lograr obtener la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que el vehículo asegurado sufrió respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, negando injustificadamente el pago de los daños comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

OCTAVO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, en relación con lo argumentado por la parte querellante y parte querellada, debiendo el Tribunal considerar y analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, la circunstancia misma de que se negó o no la prestación de un servicio en los términos y condiciones ofrecidas, y especialmente si corresponde pagara el siniestro denunciado. Al respecto este sentenciador estima que el querellado, habría incurrido en infracción legal en perjuicios de los derechos del consumidor al establecer de manera unilateralmente, en forma antojadiza y arbitraria la negativa a pagar el monto de los daños y dar cobertura al siniestro denunciado, teniendo en consideración, además, que se ha tenido a la vista prueba documental de la parte querellante y demandante civil, documentos de fojas 1 a 18, documentos de fojas 49 a 51, documentos de fojas 68 a 133 y documentos de fojas 149 a 192, que describen las partes que pudiera acreditar lo señalado, y prueba testimonial de fojas 193 y 201, 131, siendo todos los medios de prueba acompañados como elementos suficientes y convincentes para determinar que no se ha prestado el servicio contratado en los términos y condiciones ofrecidas, negándose a cubrir el siniestro denunciado y cuya cobertura se reclama, sin causa ni justificación.

suficiente que permitan hacerlo, no existiendo pruebas suficientes para que lisa y llanamente se deniegue el pago del siniestro mismo, habiéndose cumplido, a juicio de este sentenciador, con las condiciones y tipo de siniestro que son indemnizables, no considerando las causas del incendio que relata la querellada, por no existir prueba suficiente que lo acredite fehacientemente lo señalado, por lo cual se dará lugar a la acción infraccional de fojas 19 y siguientes de autos, condenándose a **REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, como infractora de lo dispuesto en artículo 3 letras a) y b) de Ley N° 19.496 en perjuicio de **HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA**.

NOVENO: Que a fojas 19 y siguientes, don **HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA**, cédula de identidad N° 9.538.524-1, trabajador independiente con domicilio en avenida 18 de septiembre Block 29 Depto. 23 de Osorno a S.Sa, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, vengo en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 76.743.492-8, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, ignora profesión u oficio, en su calidad de gerente general de la empresa referida ambos con domicilio en calle Los Militares 5892 piso 12 Las Condes, Santiago,

Respecto a los hechos, que, en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos. En razón de ello vengo en exponer a S.Sa, que los hechos referidos le han causado siguientes perjuicios que detalla, procediendo a reclamar por concepto de daño emergente reclama la suma de \$6.567.500.- y por concepto de daño moral la suma de \$5.000.000.-

Los hechos descritos configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 3 letra e); 1546, 1547 y 1553 del Código Civil, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al pago de las sumas señaladas o las sumas que S.S., estime conforme a derecho, todo ello, más reajustes e intereses, con costas.

DECIMO: Que a fojas 52 y siguientes, la demanda civil **REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** a través de su abogado don José Miguel Cea Salinas, viene en contestar la demanda de autos, solicitando su total rechazo, por las razones que expone: La demanda de indemnización de perjuicios debe ser rechazada por cuanto no se han producido los perjuicios que reclama la actora.

La suma solicitada de \$6.567.500 que la actora reclama equivale al valor del vehículo considerando su pérdida total, lo cual funda además en la injustificada negativa de la compañía aseguradora en acoger el siniestro, lo cual no es efectivo.

Adicionalmente, el demandante reclama la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, perjuicio que se ha cometido en razón de que tuvo que conseguirse autos para movilizarse, en tener que buscar testigos, bomberos, grabaciones, todos lo cual hace perder

el tiempo y pasar malos ratos. Además, se reclama este último monto por no poder visitar a su familia en Ovalle, haciendo presente que ninguno de estos perjuicios ha sido provocado por el actuar de la compañía demandada.

La demandada insiste y reitera que la demanda debe ser rechazada por cuanto no se ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496, por lo que no existe ninguna relación de causalidad entre la conducta denunciada y los perjuicios que reclama la demandante.

Para tales efectos y en beneficio del principio de economía procesal, reitera y da por reproducidas todos los argumentos, defensas y alegaciones expuestas en el primer otrosí de este escrito.

UNDECIMO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, en relación con lo argumentado por la parte querellante y parte querellada, debiendo el Tribunal considerar y analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, la circunstancia misma de que se negó o no la prestación de un servicio en los términos y condiciones ofrecidas. Al respecto este sentenciador estima que el querellado, habría incurrido en infracción legal en perjuicios de los derechos del consumidor, al establecer de manera unilateralmente, en formar antojadiza y arbitraria la negativa a pagar el monto de los daños y dar cobertura al siniestro denunciado, unilateral, antojadiza y arbitrariamente el monto a indemnizar, teniendo en consideración, además, que se ha tenido a la vista los documentos señalados en la cláusula octava que por economía procesal se reproducen íntegramente.

DUODECIMO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede pronunciarse respecto a la demanda civil del otrosí primero de fojas 19 y siguientes, ponderando este sentenciador todos los antecedentes y pruebas aportada por las partes, por lo cual procederá a dar lugar a lo reclamado por el concepto de daño emergente y cuyo monto se determinará en la parte resolutive del fallo, para lo cual se considerarán los documentos acompañados, especialmente, el valor del vehículo asegurado y los daños emergentes acreditables, según documentos adjuntos, no considerándose el siniestro como pérdida total. Además se dará lugar al daño moral solicitado, cuyo monto se determinará en la parte resolutive del fallo, toda vez que, el siniestro existió y se encuentra acreditado, y que, no habiéndose respetado los derechos como consumidor del servicios ofrecidos indemnizando los daños sufridos, resulta evidente, que el no cumplimiento de las obligaciones y condiciones ofrecidas por parte de la compañía aseguradora en conjunto con la imposibilidad del asegurado de no poder disponer de su vehículo, por una largo espacio de tiempo, debiendo tener que recurrir a las justicia ordinaria para el pago de la indemnización correspondiente, acarrearón perjuicios y molestias solo subsanables mediante el pago de una indemnización por concepto de daño moral.

DECIMO TERCERO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. **HA LUGAR** a la querella de lo principal de fojas 19 y siguientes, interpuesta por don **HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA**, en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.
- B. **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 19 y siguientes, interpuesta por **HUGO FRANCISCO ARAYA GARCIA**, en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la demandante civil, por concepto de daño emergente la suma de \$4.000.000.-, (**cuatro millones de pesos**), y por concepto de daño moral, la suma de \$2.000.000, (**dos de millones**) más reajustes e intereses a partir de la fecha de ejecutoriedad la presente sentencia.
- C. No ha lugar a la tacha deducida a fojas 193, sin costas el incidente
- D. No ha lugar la objeción de documentos de fojas 195, sin costas el incidente.
- E. Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por representada legalmente por don Oscar Huerta Herrera.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA
Rol N°2154-2020



Pronunciada por don **RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Mauricio González Henríquez, Secretario Subrogante.