



SR. (A) Mauricio Dorfman  
NOTIFICO A UD. LO SIGUIENTE

HUECHURABA, quince de mayo de dos mil veinticuatro

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** A fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional, deducida por don IGAL LEIKIN BERNIER, cédula de identidad N° 17.088.414-0, domiciliado en Rinconada El Salto N° 895, departamento 503, Huechuraba, contra el proveedor REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (en adelante también REALE CHILE), RUT N° 76.743.492-8, representada por don OSCAR HUERTA HERRERA, ambos domiciliados en calle Los Militares N° 5890, piso 12, Las Condes, fundado, en síntesis, en lo siguiente:

El 29 de diciembre de 2022 contrató un seguro automotriz con la denunciada, para su vehículo marca Jaguar, PPU HCFP-20.

El 26 de enero de 2023, alrededor de las 09:00 horas, salió de su domicilio ubicado en calle Vía Aurora N° 9833, Vitacura, percatándose que el vehículo, estacionado en la acera, se encontraba dañado en el parachoques. La única causa probable fue una colisión por una tercera persona imposible de ser ubicada e identificada.

Notificó inmediatamente del siniestro a REALE CHILE y presentó denuncia del siniestro, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

El perito liquidador elaboró el informe de liquidación del siniestro, y avaluó los daños en \$15.493.244. Concluyó el rechazo del siniestro, por existir una supuesta infracción al deber de sinceridad que tiene como asegurado. A juicio del liquidador, se encontraron daños mayores a los declarados por él, dejando además entrever que la denuncia fue dolosa. Le imputan que denunció un siniestro y posteriormente adicionó daños que no corresponden al mismo. Luego, señalan que no habría una relación de causalidad entre el siniestro y los daños, los cuales no tendrían relación con la dinámica del siniestro declarada.


Estas razones son artificiales. La dinámica del siniestro está probada por la información que entregó, y REALE CHILE busca imputarle responsabilidad señalando que la dinámica del siniestro habría sido distinta a lo declarado por los daños "ocultos" que tenía el vehículo. El declaró los daños que el vehículo tenía a simple vista, pero la compañía asegura que mintió, pues el daño que denunció es distinto al que encontró el analista experto, al desarmar las piezas del vehículo. No tenía cómo saber, ni menos denunciar que los daños internos eran mucho mayores. Es más, el daño que pesquisó el liquidador es coincidente con un posible impacto que sufrió su vehículo por parte de todo vehículo que estaba realizando maniobras de estacionamiento, que fue la dinámica que denunció.

La mala fe contractual que se le imputa corresponde más bien a la compañía aseguradora, al rechazar la cobertura del siniestro denunciado, infringiendo tanto las normas establecidas para el contrato de seguro como la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala que se infringen los artículos 3 letra e), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496.

La póliza de seguros indica que el asegurado debe declarar a la compañía los antecedentes que tenga, dentro de los medios y conocimientos con los que cuenta. No tiene el conocimiento ni experiencia en mecánica automotriz para sospechar siquiera qué daños había debajo de la máscara frontal de su vehículo.





Los artículos 530 y 531 del Código de Comercio establecen una presunción de cobertura de siniestros y responsabilidad del asegurador, que no se ha cumplido.

Por todo lo expuesto, solicita declarar la infracción a la ley, con costas.

**SEGUNDO:** A fojas 87 y siguientes rola declaración indagatoria prestada por don EDUARDO ARMEN COUYOUMDJIAN NETTLE, cédula de identidad N° 7.106.347-K, domiciliado en Los Militares N° 5890, piso 12, Las Condes, representante legal de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., quien, en lo esencial, manifiesta lo siguiente:

Controvierte todos los hechos que sirven de fundamento a la denuncia, en especial que su parte haya actuado con negligencia, y los perjuicios que se alegan. Reconoce que el denunciante tiene un seguro automotriz contratado con la compañía, que el 26 de enero de 2023 denunció un siniestro, y que la empresa efectivamente no otorgó cobertura a ese siniestro.

Lo declarado por el denunciante no se condice con la realidad, ya que la compañía, recibida la denuncia, comenzó el procedimiento para analizar al siniestro y eventualmente otorgarle cobertura o rechazarlo, dando razones para ello. El caso fue liquidado, y dada una serie de diferencias que se presentaban entre los daños y lo declarado, el liquidador contrató un perito aprobado por la Ilustre Corte de Apelaciones de San Miguel.

Se constataron una serie de inconsistencias en la dinámica del siniestro:

- 1) El denunciante señaló que en el lugar no había cámaras de seguridad, lo que no es efectivo.
- 2) El análisis del vehículo muestra daños por fricción y desprendimiento de pintura en la zona baja del parachoques, lo que permite concluir que hubo un desplazamiento posterior al siniestro.
- 3) En el parachoques delantero hay impregnación de pintura termoplástica, que se usa en señalética.
- 4) El perito por tanto concluye que los daños no coinciden con la denuncia del actor, y podrían ser asociados a una maniobra de estacionamiento.

Así, por no cumplirse las condiciones de la póliza, se rechazó el siniestro. Esto fue impugnado por el asegurado, pero nuevamente se rechazó por la compañía.

**TERCERO:** A fojas 90 y siguientes, doña MARIA JESUS WIELANDT VIDAL, abogada, en representación de don IGAL LEIKIN BERNIER, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., ya individualizada, fundada, en síntesis, en los hechos señalados en la denuncia de fojas 1 y siguientes.


Indica los siguientes perjuicios:

**DAÑO DIRECTO:** Montos que desembolsó o deberá desembolsar a fin de reparar el vehículo, desglosados de la siguiente forma:

- 1) Reparación del vehículo: \$1.796.000, IVA incluido.
- 2) Compra de repuestos: \$748.000.

**DAÑO MORAL:** Por las molestias y disgustos ocasionados, sumado a que, tras el rechazo a la cobertura del siniestro, el Sr. Leikin retiró su vehículo del taller de la aseguradora, y encontró el vehículo en peores condiciones de las que lo dejó, con





el parachoques descuadrado, piezas fuera de lugar, patente caída y sin la goma en su lugar. Avalúa este daño en \$2.000.000.

Por tanto, solicita condenar al proveedor al pago de la suma de \$4.544.000 más intereses y reajustes, con costas.

**CUARTO:** A fojas 102 y siguientes rola el acta de comparendo decretado en autos, que se realiza con asistencia de los apoderados de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante y demandante viene en ratificar las acciones deducidas, con costas.

La parte denunciada y demandada viene en presentar escrito de incidente de previo y especial pronunciamiento por incompetencia del tribunal.

Conferido traslado, la parte denunciante y demandante se reserva el plazo para evacuarlo, y el comparendo se suspende.

**QUINTO:** A fojas 105 y siguientes, la parte denunciada y demandada de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. viene en interponer incidente de incompetencia del tribunal, solicitando declarar que se carece de jurisdicción y/o en subsidio este tribunal es absolutamente incompetente para conocer de las acciones de autos, todo en calidad de incidente de previo y especial pronunciamiento.

A fojas 150 y siguientes, la parte denunciante y demandante viene en evacuar traslado, solicitando el rechazo del incidente.

A fojas 156 y siguientes el tribunal resuelve el incidente, rechazando la excepción de incompetencia.

**SEXTO:** A fojas 161 y siguientes rola acta de continuación de comparendo de estilo, que se realiza con asistencia de los apoderados de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante y demandante viene en ratificar las acciones deducidas, con costas.

La parte denunciada y demandada viene en contestar por escrito.

#### PRUEBA DOCUMENTAL


La parte denunciante y demandante viene en acompañar, con citación, los documentos que singulariza en el escrito de fojas 182. Asimismo, acompaña un pendrive.

La parte denunciada y demandada viene en acompañar, con citación, los documentos que singulariza en el escrito de fojas 189.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

Por la parte denunciada y demandada rinde testimonio don MARIO CONTRERAS GONZALEZ, quien señala que su empleador es REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. La parte denunciante y demandante deduce la tacha del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil. La contraria viene en evacuar traslado solicitando su rechazo la tacha. El tribunal queda en resolver, y el testigo presta testimonio. En lo esencial, señala que fue él quien emitió el informe de liquidación.





*"...se solicitó el apoyo de un analista externo para poder determinar si los daños correspondían a los daños declarados por el asegurado. Una vez recibido el informe de este analista, se procedió con el rechazo del siniestro mediante un informe de liquidación."*

*"... los daños que presentaba el vehículo, no guardaban relación con lo declarado por el asegurado. No se pudo acreditar el siniestro."*

#### PETICIONES

La parte denunciante y demandante viene en solicitar se fije audiencia de percepción documental electrónica, a lo que el tribunal accede.

**SEPTIMO:** A fojas 165 y siguientes, don JUAN EDUARDO AVILA OLIVARES, abogado, en representación de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., viene en contestar la denuncia infraccional, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, en atención, en síntesis, a los siguientes antecedentes:

Refuta todos los hechos que no sean consistentes con lo señalado en su contestación, por lo que estos deberán ser recibidos a prueba. Sobre todo, niega que su parte haya infringido sus obligaciones contractuales.

Reconoce únicamente los siguientes hechos:

- a) Que, efectivamente, el actor posee un seguro automotriz con la compañía, respecto del vehículo de marras.
- b) Que, efectivamente, el 26 de enero de 2023, el actor denunció un siniestro por daños en su vehículo, supuestamente ocasionado por terceros.
- c) Que, efectivamente, la compañía decidió no dar cobertura a ese siniestro.
- d) Que el denunciante impugnó el informe de liquidación, pero se mantuvo firme el rechazo del siniestro.

Niega que el señalado accidente encuentre amparo en las condiciones de la póliza contratada, pues sus circunstancias y las investigaciones efectuadas por el liquidador prueban que no está cubierto en la póliza de seguros contratada.

Una vez que se recibió la denuncia del siniestro, se inició el protocolo para analizarlo y otorgarle cobertura, en caso que correspondiera a la luz de la póliza, o rechazarla, explicando las razones de esta decisión. Se informó dentro de plazo que el siniestro sería liquidado directamente, y el actor no ejerció su derecho a solicitar un liquidador externo. El liquidador interno condujo el proceso respetando todos los principios y estándares exigidos por el Decreto Supremo 1.055, al punto que se contrató a un perito para que expusiera su opinión experta de la dinámica del siniestro y su correlación con la denuncia del actor.

Los daños alegados no se condicen con la realidad. Los peritos empadronaron el lugar del siniestro. Y se realizó un análisis del lugar, percatándose que había ahí una cámara de seguridad, en circunstancias que el asegurado señaló que esta no existía, generándose la primera inconsistencia.

Asimismo, analizando los daños del vehículo se pudo constatar que en el parachoques delantero presentaba impregnación de pintura azul termoplástica, la cual se utiliza para la demarcación vial, señaléticas etc. Se produce una segunda inconsistencia.





Al analizar los guardafangos del interior del parachoques, se constató que existía desgaste por fricción, lo que indicaría un desplazamiento del vehículo posterior al siniestro.

Además, al analizar los ópticos delanteros, se constataron imperfecciones internas que no concuerdan con la dinámica denunciada.

Por último, se observó, en el absorbedor de impacto, daños y desperfectos de pintura que no concuerdan con la dinámica en que supuestamente se produce el siniestro. Es decir, hay una tercera inconsistencia del relato del actor.

Lo que señaló el perito es que los daños constatados son concordantes con una mala maniobra al momento de estacionar. Existiendo suficientes pruebas que demostraban varias inconsistencias entre el denuncia y lo constatado, el liquidador estaba impedido de recomendarle a su mandante que se le otorgara cobertura al siniestro, pues ha quedado establecido que fue imposible que los hechos denunciados pudieran haber ocurrido del modo que ocurrieron.

Su mandante actuó apegada a los términos del contrato de seguros, y conforme a sus términos concluyó que debía acoger la recomendación del liquidador de seguros y rechazar el siniestro. Nada ha hecho el denunciante para desvirtuar las conclusiones a las que arribó el liquidador, debiendo rechazarse la denuncia, por infundada.

La denuncia es improcedente, pues el siniestro que da origen a esta demanda se encuentra fuera de la cobertura establecida en la póliza y no existe derecho a indemnización para el asegurado. Su mandante no incumplió sus obligaciones: La obligación de indemnizar al asegurado es condicional, y ante la ocurrencia de un siniestro no existe de forma automática una obligación de reparar el vehículo o pagar una indemnización.

Las obligaciones contractuales de su mandante son:

- Recibir la denuncia del siniestro.
- Poner en funcionamiento el protocolo para liquidarlo.
- Coordinar la reparación, cubrir los gastos o indemnizar la pérdida total, siempre que el siniestro sea susceptible de ser cubierto.


La obligación de indemnizar al asegurado está supeditada a que el siniestro que se verifique corresponda al riesgo descrito en la póliza. Si se concluye que el siniestro no tiene cobertura a la luz de la póliza suscrita, el asegurado no tiene derecho alguno que reclamar contra el asegurador.

No es que su mandante de manera antojadiza haya concluido que el siniestro no tenía cobertura, sino que ha obrado dentro de los límites que el contrato de seguro le autoriza, y su rechazo se ajusta plenamente a derecho y al contrato celebrado.

Luego, rechazan cualquier tipo de imputación por alguna supuesta irregularidad por parte del liquidador, y que se le pueda atribuir a su mandante como un incumplimiento de alguna obligación en su calidad de asegurador. Se ha cumplido el Decreto Supremo 1.055, en todos sus principios: celeridad y objetividad.

Señalan que no existe responsabilidad de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. a la luz de las disposiciones de la Ley N° 19.496.





No se han vulnerado los artículos 3 letra e) y 12, pues en la liquidación practicada se consideraron criterios objetivos y especialmente la póliza de seguros suscrita, que de forma expresa menciona las exclusiones por las que el siniestro debe rechazarse. Que el asegurado no este conforme con lo resuelto es otra cosa, sin consecuencias jurídicas.

Respecto al artículo 23, su mandante en todo momento ha actuado como buen padre de familia, y el menoscabo del consumidor no es causal suficiente para dar por acreditado el incumplimiento a la ley, sino que este debe ser producto de la negligencia por parte del proveedor. Se descarta cualquier tipo de negligencia, pues sólo aplicaron los términos de la póliza suscrita. El menoscabo también es improcedente.

Señala que la carga de la prueba corresponde al actor, quien deberá probar las supuestas infracciones que imputa.

En subsidio, solicita aplicar la atenuante del artículo 24 letra d) de la Ley N° 19.496, pues su mandante no se había visto envuelta en una situación de estas características anteriormente.

Por todo lo expuesto, solicita rechazar la denuncia infraccional.

En el otrosí viene en contestar la demanda civil deducida contra su mandante, solicitando su total rechazo, con costas, en atención, en lo esencial, a lo siguiente:

Solicita tener por reiterado lo expuesto en lo principal.

En cuanto al daño material, señala que este deberá ser probado, pero es improcedente, pues mal podría indemnizarse el arreglo de un vehículo a raíz de un siniestro que carece de cobertura.

Respecto al daño moral, por la naturaleza del contrato celebrado, este no permite que pueda demandarse algún daño moral. Sin perjuicio de ello, su mandante no le ha ocasionado daño, y en cuanto a las molestias, sólo ejecutó el contrato como corresponde.

Niega y rechaza la efectividad, entidad y cuantía de todos los perjuicios demandados. Para el improbable caso que se dé lugar a la solicitud de perjuicios, solicita se avalúen hasta la cantidad que la demandante sea capaz de acreditar. Señala que faltan los elementos de la responsabilidad alegada. Si bien su mandante goza de capacidad, no actuó con culpa. Tampoco existe un daño que justifique el pago de una indemnización. No existe, por tanto relación de causalidad.

Hace presente que, conforme al artículo 550 del Código de Comercio, el contrato de seguros es de mera indemnización, y no puede constituir una oportunidad de ganancia o enriquecimiento para el asegurado, lo que deberá tenerse en cuenta en caso de hacerse lugar a la demanda.

Por tanto, solicita

- 1) No dar lugar a la acción de perjuicios, con costas.
- 2) En subsidio, rebajar el monto de la indemnización hasta lo que el actor sea capaz de acreditar, sin costas.





**OCTAVO:** A fojas 238 y siguientes rola acta de audiencia de exhibición documental, que se realiza con asistencia de ambas partes. Se procede a reproducir las imágenes en formato JPG que contiene el pendrive acompañado.

**NOVENO:** En cuanto a las **tachas** opuestas al testigo de la parte querellada y demandada, se aprecia que los argumentos esgrimidos para hacer aplicables las tachas invocadas resultan insuficientes, toda vez que la prueba debe analizarse a la luz de la sana crítica y se ha logrado establecer que este testigo tuvo conocimiento directo de los hechos que se ventilan en esta causa, y que su testimonio puede llevar a una mejor comprensión de los mismos, por tanto se resolverá en consecuencia.

**DECIMO:** Que, las probanzas acompañadas por las partes han sido valoradas a la luz de la sana crítica, utilizando los principios de la lógica, las máximas de experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, a fin de llegar al descubrimiento de la verdad, y de esta forma, es posible colegir que las infracciones imputadas a REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. no se encuentran suficientemente acreditadas.

El tribunal estima que, al determinarse que no procedía cubrir el siniestro, en el informe de liquidación de fojas 190 y siguientes, la denunciada no incurrió en incumplimiento alguno, ni actuó con negligencia. Por el contrario, se aprecia que la compañía aseguradora, a fin de indagar mayormente en la dinámica de los hechos, solicitó la intervención de un tercero, el analista externo y perito judicial, conforme al certificado de fojas 233, don Rubén Cárdenas, del Centro de Investigación de Siniestros, cuyo informe rola a fojas 204 y siguientes. En él se consigna, sin lugar a dudas, que la dinámica del siniestro y lo declarado por el asegurado presenta inconsistencias, de las cuales tiene mayor relevancia el hecho de que, en el vehículo, se observó impregnación de pintura termoplástica, que se utiliza en demarcación vial y señaléticas, distinta a la pintura automotriz, lo que dificulta que el automóvil de marras haya sido impactado por otro vehículo en movimiento mientras se estacionaba.

Por su parte, el denunciante no acompañó probanza alguna destinada a acreditar que el siniestro se produjo en la forma que él alega, y que permita desvirtuar lo señalado en el informe del perito.

Se hace presente que, revisadas las imágenes contenidas en el pendrive, no se puede desprender con certeza si desde ese ángulo la cámara de seguridad puede capturar imágenes de afuera del estacionamiento.

Por su parte, también es necesario señalar que el siniestro no fue rechazado, como señala el denunciante, porque él haya desconocido la extensión real de los daños, debido a una falta de pericia en el área. Por el contrario, el rechazo se debió a inconsistencias entre lo declarado por él, y lo apreciado por el perito.

Careciendo de mayores antecedentes que permitan colegir que el accidente de marras ocurrió en la manera que alega el denunciante, y dado que las circunstancias del siniestro no fueron acreditadas, por ende, la compañía de seguros no incumplió ninguna de sus obligaciones al rechazar el siniestro.

Por último, no se encuentra suficientemente acreditado que el vehículo haya salido del taller en peores condiciones que aquellas en las cuales ingresó, pues la única prueba destinada a probar este hecho son las dos fotografías comparativas





contenidas en el pendrive, prueba que no es concluyente al efecto, por carecer de fecha cierta.

Así las cosas, no queda más que concluir que, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil deducidas en contra de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., deben ser rechazadas.

**Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.**

**RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

NO HA LUGAR a las tachas opuestas, de conformidad a lo señalado en el considerando NOVENO.

NO HA LUGAR a la querella infraccional deducida a fojas uno y siguientes, absuélvese a REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., de conformidad a lo expuesto en el considerando DECIMO de esta sentencia.

**EN LO CIVIL:**

NIEGASE lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas uno y siguientes, en mérito de lo resuelto en lo infraccional.

Cada parte asumirá sus costas.

**Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496.**

**Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.**

**ROL N° 17763-2023**

**Dictada por el Juez Titular don CARLOS ENRIQUE CASTRO VARGAS; autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular.**

