



**Viña del Mar**, dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro. –

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

**1.- De la querella por infracción a la ley N°19.496.**- Que el proceso se inició con la querella infraccional, agregada a fojas 33 y siguientes por infracción a la Ley N°19.496, interpuesta por don **Claudio Andrés Tapia Salinas**, Cédula de identidad 13.651.457-1 con domicilio en calle Jorge Ross número 1050, departamento 130, Viña del Mar, en contra del proveedor **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, Rut N°76.743.492-8, representada conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, por el administrador del local o jefe de oficina o gerente doña **Waleska Sáez Ocaranza**, ambos con domicilio en calle 8 Norte, número 1037, Viña del Mar, en razón de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expuso:

a) En cuanto a los hechos indica que, es beneficiario del contrato de seguro de vehículos motorizados, respecto del automóvil **Nissan, modelo 370Z AUT, año 2010, color negro, placa patente CGGS-66** de su propiedad.

b) El contrato fue celebrado con el proveedor individualizado contando éste con vigencia desde el día 30 de septiembre de 2021 hasta el día 30 de septiembre de 2023, asignándosele número de póliza: 300187875.

c) Respecto del siniestro, señala que se produce con fecha 15 de junio de 2022 en circunstancias que el demandante y conductor del vehículo asegurado circulaba en el sector de Lo Orozco, comuna de Villa Alemana, un camión trató de adelantar, arrepintiéndose y golpeando al vehículo asegurado entre el parachoques y la rueda, evento que provocó que el conductor de automóvil asegurado perdiera el control, desviándose por un canal, impactando un cerco caído, lo que causó daños estéticos y mecánicos al vehículo.

d) El asegurado remite los antecedentes del siniestro a la empresa aseguradora que posteriormente emite el informe de liquidación, indicando que el siniestro no se encuentra cubierto en la póliza contratada.

e) Posteriormente, en tiempo y forma el asegurado realizaría la impugnación correspondiente al informe de liquidación remitido por la querellada, en cuya respuesta se mantiene el rechazo a cubrir los daños. Así, concluye la gestión.

f) En cuanto al derecho, se configurarían infracciones a la Ley 19.496, en sus artículos 12, 1, 2, 3 literal b), 3 literal e), 4, 12, 23, 24, 26, 27, 50, 50 a)-b)-c)-d); a la Ley 20.667, contrato de seguro condiciones generales y particulares; Código Civil; Ley 18.287 y demás normas pertinentes.

g) El querellante basa su acción en la negativa de la empresa aseguradora a cubrir los daños del siniestro por falta de cooperación del asegurado. Esto, se debe a que el asegurado no habría cumplido con la obligación de facilitar a la compañía la inspección del vehículo asegurado en cualquier momento durante la vigencia del contrato. Esta negativa concluyó en el término de la póliza de seguros.

Sin embargo, en los hechos, la hipótesis del proveedor no es efectiva, ya que, al denunciar el siniestro, la aseguradora designó como liquidador a don Nicolás Gálvez. Con él se realizaron todas las gestiones vía correo electrónico, en que primeramente se aprobó y presentó un presupuesto, el que fue rechazado por el asegurado en atención a que no cubría la totalidad de la reparación. Posteriormente, el vehículo se envió a inspección, la que se realizó conforme a los criterios de la aseguradora.

Finalmente, un funcionario distinto al liquidador, con quien el querellado no tuvo contacto previo, le informa que no colaboró con la investigación, lo que motivó el rechazo de la cobertura por los daños del siniestro.

h) El querellante alega que la aseguradora infringió el artículo 12 de la Ley 19.496 al negarse a cubrir el siniestro, vulnerando así los términos del contrato. Para respaldar su afirmación, indica que entregó toda la información requerida por la empresa con el objeto de cubrir el siniestro denunciado. Adicionalmente, señala que el liquidador asignado no le notificó mediante correo electrónico que se contactarían desde una empresa externa para realizar una nueva inspección.

i) Que, por incumplimiento a las normas expresas mencionadas en la querella relativas a la Ley del Consumidor, en especial el artículo 12, solicita que se condene a la querellada al máximo de las multas



señaladas en la ley, con costas.

**2.- De la demanda civil de cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios.**- Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 42 y siguientes, don **Claudio Andrés Tapia Salinas**, ya individualizado, interpone por sí, demanda civil de cumplimiento de contrato y demanda de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa **Reale Chile Seguros Generales S.A**, representada por **Waleska Sáez Ocaranza**, ya individualizados, solicitando condenar a la demandada al pago de la suma de \$10.176.646.- (Diez millones ciento setenta y seis mil seiscientos cuarenta y seis pesos) por concepto de cumplimiento de contrato. Además, solicita se condene al demandado al pago de \$2.000.000.- (dos millones de pesos) por concepto de daño moral o la suma que esta Judicatura estime pertinente, con intereses, reajustes y costas de la causa, en virtud de las molestias, angustias y daño psicológico producto del no pago del siniestro.

a) En cuanto a los hechos, se remite a lo expuesto en la parte infraccional de su presentación, señalando que, como asegurado ha cumplido y pagado diligentemente por los servicios ofrecidos por la aseguradora, siendo esta última negligente al no cumplir con la prestación debida, causando perjuicios.

**3. – De la notificación de la querella y demanda.** - Que con fecha 03 de enero de 2024, a las 14:41 horas, tal como consta a fojas 50, conforme estampe de la receptora ad-hoc de la causa, doña Francisca Araya Ravanal, funcionaria de este Juzgado, se notificó personalmente en dependencias de la empresa **Reale Chile Seguros Generales S.A**, a su representante legal doña **Waleska Sáez Ocaranza**, dejando las copias autorizadas de la querella infraccional y demanda civil de cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios, así como, la rectificación de las mismas presentadas a foja 48, y sus proveídos.

**4.- De la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.** – Que con fecha 09 de enero de 2024 según consta a fojas 57 y siguientes, el abogado don Álvaro Cordero Rosas, en representación de la querellada y demandada, en virtud del mandato judicial que consta a fojas 52 y siguientes, opone excepción de incompetencia absoluta de este Tribunal basándose en que las acciones deducidas por el querellante y demandante civil, escapan a la esfera de competencia de los Juzgados de Policía Local en general y en particular de este Tribunal.

a) Funda su pretensión en que no es aplicable el estatuto que regula la relación de consumo a este caso, sino que serían aplicables las normas de responsabilidad civil contractual, cuya competencia adicionalmente han determinado las partes de común acuerdo en el contrato de seguro. Señala que pactaron que las controversias serían resueltas por un árbitro arbitrador; asimismo, plasma que en las cláusulas establecidas de común acuerdo se expresa que las partes fijan domicilio para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato la ciudad de Santiago.

b) Respecto del Derecho, la querellada y demandada estima aplicables los artículos 254 y 303 del Código de Procedimiento Civil, lo números 1 y 2 del artículo 1°, el artículo 2° de la Ley 19.496, los artículos 12 a 14 de la Ley 15.231; y demás normas pertinentes.

c) Que, según consta a fojas 94 y siguientes, la parte querellante y demandante, evacúa traslado conferido en virtud de la excepción de incompetencia presentada por la querellada solicitando se rechace con costas, fundando su presentación en el principio pro-consumidor contenido en el artículo 2 ter de la Ley 19.496 e invocando las normas contenidas en el artículo 2 ter, artículo 3 letra G, 16 y 4 de la Ley 19.496 en el sentido de que al caso de marras debe aplicarse el estatuto del consumidor.

**5.- De la contestación de la querella.**- Que a lo principal de la presentación de fecha 09 de enero de 2024, a fojas 100 y siguientes compareció el abogado **Álvaro Cordero Rosas** en representación de la querellada **Reale Chile Seguros Generales S.A** representada a su vez por **Waleska Sáez Ocaranza**, en virtud del mandato judicial que consta a fojas 52 y siguientes, quien vino en contestar la querella por infracción a la ley N°19.496 interpuesta por **Claudio Andrés Tapia Salinas**, solicitando su íntegro rechazo.

a) En cuanto a los hechos, los niega categóricamente, señalando que el querellante realiza una descripción mínima de éstos y que no determina los daños. Alega que no es efectivo que los daños sufridos por la actora hayan sido provocados por la querellada, como tampoco es efectivo que los perjuicios denunciados fueren producto de las circunstancias plasmadas en la querella. Finalmente, detalla que durante el proceso de liquidación se concluye la improcedencia de cubrir los daños al asegurado, en razón de las incongruencias en su relato al momento de



Segundo Juzgado de Policía Local  
5 Oriente 850 – Viña del Mar

denunciar, relato realizado en términos genéricos y que no aportó antecedente veraz que permitiera acreditar al liquidador, la factibilidad de otorgar cobertura a al siniestro.

b) Señala en cuanto al fondo del asunto, que la determinación de no cubrir los daños pronunciados por el siniestro se dio en el contexto del proceso de liquidación debidamente notificado al asegurado, en el que se procedió a investigar para posteriormente elaborar un presupuesto, el que fue impugnado por el actor. Y es en ese momento en que el querellante se niega a colaborar en la investigación del liquidador, en circunstancias que con fecha 12 de diciembre de 2022 se solicita una entrevista al asegurado, la que no se pudo llevar a efecto por no concurrir el actor, en aquel intertanto, además se realizó una comunicación telefónica con el asegurado a objeto de obtener información de su parte, quien no estuvo dispuesto a cooperar.

c) En virtud de los argumentos expuestos, señala que, para que tenga lugar la responsabilidad establecida en la Ley 19.496 ha de constatarse que la querellada actuó con negligencia, hipótesis que en virtud del artículo 23 de la ley queda fuera del caso que se conoce en estos autos. Esto, en atención a que el liquidador llegó a la conclusión de no otorgar cobertura al siniestro en base a las disposiciones propias de la Póliza, en concreto las establecidas en el Título V “de las Obligaciones del Asegurado”, que en su artículo 9º, establece diversas obligaciones aplicables a todas las coberturas y señala expresamente, en su numeral 7) “El Asegurado deberá dar todas las facilidades para que la compañía, en cualquier momento durante la vigencia del contrato de seguros, pueda inspeccionar el vehículo asegurado. La negativa del asegurado a la realización de este trámite conllevará la sanción estipulada en el Artículo 21, numeral 6, que expresamente señala como causal de término de la póliza: “En caso que el asegurado se negare injustificadamente a la inspección del bien Asegurado por parte de la Compañía, durante todo el tiempo de vigencia del contrato de seguro”.

d) Asimismo, señala que los hechos y circunstancias son absolutamente desconocidos por el liquidador como por la empresa aseguradora, toda vez que, no consta la forma en la que han sido expuestos por la actora y que por lo demás no han sido probados por ella siendo de su cargo acreditar los hechos.

e) La querellada también se explaya destacando que los hechos

materia de autos, tienen su causa única y exclusiva en un actuar negligente, culposo y descuidado del querellante según se expone en el informe de liquidación y en el escrito de la querella. Concluyendo que el rechazo de la cobertura del siniestro denunciado se debió única y exclusivamente por el incumplimiento contractual por parte del actor, respecto de su deber de permitir la inspección del vehículo sometido al procedimiento de liquidación y cooperar en el mismo. Este hecho exonera de responsabilidad a la denunciada, pues irrumpie el vínculo de causalidad que se requiere entre la acción u omisión dolosa o culpable y el daño.

f) Respecto al artículo 23 de la ley 19.496, señala al respecto que el menoscabo del consumidor no sería causa suficiente para dar por acreditado el cumplimiento de la ley, sino que el menoscabo debe ser producto de la negligencia por parte del proveedor.

g) Por tanto, en virtud de lo expuesto en su contestación la querellada solicita el rechazo íntegro de la querella, con expresa condena en costas.

**6.- De la contestación de la demanda civil de indemnización de perjuicios.-** Que en el otrosí de la presentación a fojas 110 y siguientes, compareció el abogado Álvaro Cordero Rosas en representación de la querellada **Reale Chile Seguros Generales S.A** representada a su vez por **Waleska Sáez Ocaranza**, en virtud del mandato judicial que consta a fojas 52 y siguientes, quien vino en contestar la demanda civil interpuesta por **Claudio Andrés Tapia Salinas**, solicitando su íntegro rechazo con expresa condena en costas.

a) Solicita a esta judicatura que se tengan por reiterados los fundamentos expuestos en relación a la contestación de la querella infraccional e insiste en la inexistencia de negligencia de la demandada.

b) En su presentación alega la ausencia de responsabilidad de la demandada, toda vez que, niega categóricamente los hechos alegados por la demandante en el sentido de tener la empresa aseguradora participación culposa o dolosa ya sea por actos u omisiones en los hechos materia de autos, invocando que la carga de la prueba al respecto corresponde a la demandante, fundando su postura en lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, por cuanto no se configuran los presupuestos legales que dan origen a la obligación de indemnizar.



c) Sostiene además, la inexistencia de la relación de causalidad, invocando que los perjuicios sufridos por la demandante no son consecuencia directa, necesaria y lógica de un hecho imputable a la empresa aseguradora, ya que la causa del daño se encuentra fundada en el proceso normal de liquidación de siniestros regulado y fiscalizados por la Comisión para el Mercado Financiero como también por el actuar negligente del asegurado, quien incumplió las obligaciones contractuales y de manera injustificada impidió la inspección del vehículo asegurado como a la colaboración.

d) En cuanto al daño, particularmente el daño moral, considera que es improcedente, debiendo probarse su existencia, procedencia y apreciación. Fundamentando su postura en el artículo 1698 del Código Civil.

e) Finalmente, en caso de analizar esta Judicatura los perjuicios reclamados por la demandante, solicita la aplicación del artículo 2330 del Código Civil, en cuanto a que la apreciación del daño está sujeta a reducción si el que lo hubiere sufrido se expuso imprudentemente.

f) En virtud de lo expuesto, la demandada solicita, no se de lugar a la acción civil y de indemnización de perjuicios deducida por la actora, con expresa condena en costas.

**7.- De la solicitud de declaración de denuncia temeraria de la denuncia y demanda civil.** - Que en el segundo otrosí de la presentación de fojas 100 y siguientes, la parte querellada y demandada solicitó, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley 19.496 y conforme con lo expuesto en lo principal de su escrito, se declare como temeraria la denuncia y demanda civil interpuesta en su contra.

**8.- Del comparendo de contestación, conciliación y prueba.** - Que, con fecha 09 de enero de 2024, como consta a fojas 158 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba; la que se celebró con la asistencia del abogado querellante y demandante, don **Patricio Andrés Olivares**; y por la parte querellada y demandada, el abogado don **Álvaro Cordero Rosas**; cuya delegación de poder consta a fojas 52 y siguientes.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

La parte querellante y demandante, ratificó su querella y demanda de fojas 33 y siguientes y su rectificación de fojas 48, solicitando se dé

lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

La parte querellada y demandada, deduce excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, solicitando la suspensión del procedimiento y acompañar documento.

La parte querellante y demandante, evacúa por escrito traslado a la excepción interpuesta, solicitando se rechace, con expresa condena en costas, y se tenga el escrito como parte integrante del expediente.

Tribunal resuelve, déjese su conocimiento y fallo para definitiva.

La parte querellada y demandada, contesta la querella y demanda por escrito, solicitando el rechazo de ambas en todas sus partes con expresa condena en costas y se declare temeraria la denuncia conforme lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley 19.496, solicitando se tenga el escrito como parte integrante del expediente.

#### MEDIOS DE PRUEBA

La parte querellante y demandante: **Documental:** 1.- Póliza de vehículos motorizados.2.- Informe de liquidación.3.- Impugnación a informe de liquidación. 4.- Orden de reparación.5.- Cotización de daños mecánicos. 6.- Formulario denuncia siniestro.7.- Correo electrónico de fecha 08 de noviembre de 2022 de atención al cliente Reale Seguros en donde indica como liquidador a don Nicolás Gálvez. 8.- Correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2022 de atención al cliente de la aseguradora mediante el cual hacen envío al asegurado de la orden de reparación por el siniestro denunciado para ingreso a taller. 9.- Correo electrónico enviado por el actor a la empresa aseguradora con fecha 05 de diciembre de 2022 profundizando en la forma de ocurrencia del siniestro. 10.- Correo electrónico enviado por el actor a don Nicolás Gálvez con fecha 23 de diciembre de 2022, indicando que ha colaborado en el desarrollo de la investigación del siniestro. 11.- Copia padrón del vehículo asegurado. 12.- Copia factura número 5091 del 06 de octubre de 2023 con compra de parte de los repuestos del tren delantero y otros que no fueron cubiertos en el siniestro y que fueron comprados por el actor.

La parte querellada y demandada **Prueba Documental.** 1.- Póliza número 120190003, inscrita en CMF. 2.- Póliza número 300187875 del asegurado Claudio Tapia Salinas.3.- Informe de liquidación del Siniestro número 90122190049327.



**9.- *Observación a los medios de prueba:***

La parte querellante y demandante. El abogado querellante y demandante efectúa las observaciones al siguiente tenor, que se indica en la conclusión del informe de liquidación que al asegurado se le habría solicitado una entrevista con un supuesto perito respecto de la cual no hubiere contribuido, pero no se ha adjuntado en el informe ni en ninguna prueba posterior antecedentes que digan relación con la falta de colaboración ni prueba documental al respecto, siendo la conclusión un rechazo del siniestro solo en base a lo que señala el liquidador.

La parte querellada y demandada. Realiza observaciones a la prueba, específicamente al correo electrónico del querellante y demandante enviado a la empresa aseguradora con fecha 05 de diciembre de 2022 profundizando en la forma de ocurrencia del siniestro, en el sentido de que la profundización del siniestro no es tal, solo aparente, ya que señala un supuesto choque con un camión sin entregar ningún otro detalle de las circunstancias y sin aportar ningún antecedente, documento, información, ni en dicha oportunidad ni en esta etapa probatoria respecto del nexo causal que permita acreditar el choque con el camión.

**10.- *De la citación para oír sentencia:*** Que, se trajeron los autos para fallo, como consta de fojas 168.

**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL:**

PRIMERO. – Que el inciso tercero del artículo 543 del Código de Comercio señala que, *en caso de disputas entre el asegurado y el asegurador derivadas de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 Unidades de Fomento, el asegurado tiene la facultad de optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria.* De acuerdo con el tenor literal de la norma, queda establecido que el conflicto entre asegurador y asegurado, en atención al monto involucrado, puede ser sustraído del ámbito de la justicia arbitral a voluntad del asegurado.

SEGUNDO. – De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, se prohíbe someter a decisión de arbitraje asuntos y cuestiones que sean de competencia de los Juzgados

de Policía Local. Por lo tanto, para que un asunto que corresponde a la competencia de estos tribunales pueda ser sometida a arbitraje, es necesario que tal posibilidad emane de una ley específica. En este sentido, la existencia de una cláusula compromisoria no es suficiente.

TERCERO. – Que, asimismo, se tiene presente, además, lo dispuesto en el inciso final del artículo 16 de la Ley N°19.496, norma que dispone que *en todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente*. Conforme a dicha norma, aun cuando el consumidor haya pactado arbitraje, siempre podrá recurrir ante el Juez de Policía Local competente.

CUARTO. – Que, no existiendo un procedimiento indemnizatorio especial a aquellas normas especiales que regulan la actividad aseguradora, resulta del todo aplicable la normativa y el procedimiento reglado por la Ley N°19.496, no siendo obligatoria, por tanto, la cláusula arbitral pactada entre las partes.

QUINTO. – Por tanto, atendido que no existe en la normativa especial sobre la actividad aseguradora un procedimiento que encause las acciones deducidas, y en especial la acción indemnizatoria pretendida por la actora; que tampoco es exigible a la actora la cláusula compromisoria, y la inexistencia de normas concluyentes para radicar el conocimiento de la relación de consumo ante la justicia ordinaria, como pretende la querellada y demandada, esta Judicatura rechazará la excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 543 del Código de Comercio; y artículos 2º bis, 4, 16 y demás normativa aplicable de la Ley N°19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; se resuelve derechamente:

Que se rechaza la excepción dilatoria de incompetencia interpuesta por la querellada y demandada de autos.

**II. EN CUANTO A DECLARAR TEMERARIA LA DENUNCIA DE AUTOS:**

SEXTO. – El Tribunal no ha llegado a la convicción de estar frente a



un caso de denuncia temeraria toda vez que no se ha acreditado que la demandada no haya tenido motivo plausible para litigar, entendiéndose por temerario aquello que se realiza o expresa sin argumentos, motivos o evidencias.

**III. EN CUANTO A LA QUERELLA POR INFRACCIÓN A LA LEY 19.496:**

**SÉPTIMO.** – Que, con el mérito de la prueba rendida en el proceso, son hechos no discutidos en el proceso los siguientes:

1.- Que, con fecha 31 de octubre de 2022, el querellante, don **Claudio Andrés Tapia Salinas**, fue parte de un siniestro en el camino Lo Orozco comuna de Villa Alemana mientras conducía su automóvil marca **Nissan, modelo 370Z AUT, año 2010, color negro, placa patente CGGS-66.**

2.- Que, el 08 de noviembre de 2022, el querellante realiza denuncia a la empresa **Reale Chile Seguros Generales S.A** del siniestro ocurrido el día 31 de octubre de 2022 respecto del automóvil individualizado en el numeral anterior.

3.- Que, el querellante y querellado al momento del siniestro mantenían una relación contractual respecto del automóvil individualizado según consta bajo el código de Póliza de Seguros 300187875 vigente desde el 30 de septiembre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2023.

4.- Que, con ocasión del proceso de liquidación gestionado con la empresa aseguradora, ésta concluye no dar cobertura a los daños ocasionados al automóvil asegurado por el siniestro denunciado.

**OCTAVO.** – El querellante señala que se configurarían infracciones a la Ley 19.496, en sus artículos 12, 1, 2, 3 literal b), 3 literal e), 4, 12, 23, 24, 26, 27, 50, 50 a)-b)-c)-d); a la ley 20.667, contrato de seguro condiciones generales y particulares; Código Civil; ley 18.287 y demás normas pertinentes, esto es, que el querellado no respetó los términos del Contrato de Seguro de Vehículo Motorizado, al no cubrir los daños producidos en el siniestro denunciado, causando un perjuicio al consumidor.

**NOVENO.** – Que, el querellante solicita que se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en la ley, con costas.

**DÉCIMO.** – Que, considerando la prueba documental presentada

por la querellante, han podido comprobarse los hechos invocados por el actor que dan origen al conflicto que se conoce en autos.

UNDÉCIMO. – La Ley N°19.496, establece en el artículo 2 ter, que sus normas se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil.

DÉCIMOSEGUNDO. – El artículo 3 letra e) del Decreto con Fuerza de Ley 251 de 1931, establece que, en caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro.

Que, el argumento que la querellada esgrime para no pagar los daños sufridos en el vehículo asegurado se basa en que se vulneró la póliza de seguros contratada, realizando una interpretación del artículo 9 sobre las obligaciones del asegurado contenido en el Título Quinto de la póliza cuyo código corresponde a POL120190003 en concordancia con el artículo 21 de la misma, referente a la terminación de la póliza de seguros frente a la negativa injustificada a la inspección del bien asegurado, hipótesis cuya prueba no constituye plena convicción de esta judicatura; toda vez que, la querellada interpreta las cláusulas invocadas en contra del asegurado.

#### IV. EN CUANTO A LA DEMANDA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:

DÉCIMOCUARTO. – Que, tal como quedó establecido en lo infraccional de esta sentencia, se acredita que la demandada **Reale Chile Seguros Generales S.A**, ha incumplido la normativa y exigencias previstas en la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores respecto de negarse a cubrir los daños acaecidos a raíz del siniestro denunciado por la demandante.

El demandante, atendido que los daños del vehículo serían considerados daño parcial, solicitó el cumplimiento del contrato en términos de que la empresa aseguradora pague la suma de \$10.176.646.- (Diez millones ciento setenta y seis mil seiscientos cuarenta y seis pesos).

Por concepto de indemnización de daño moral la actora solicita la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos), sin haber probado por



ningún medio, el daño moral sufrido.

Que, respecto del daño moral, éste debe ser probado, para lo cual las partes cuentan con todos los medios idóneos para hacerlo. Sin embargo, en el caso de marras, el demandante solo se limita a señalar haber sufrido molestias, angustias y pérdidas de tiempo, por lo que no logró probar el haber padecido un daño moral.

DÉCIMOQUINTO. – Que, el análisis de los antecedentes probatorios antes referidos, lleva a concluir que efectivamente se ha incumplido el contrato de seguros de vehículos motorizados a raíz del siniestro acaecido que da origen a este litigio, acreditándose la existencia del resultado dañoso; el Tribunal acogerá la demanda civil de cumplimiento de contrato de fojas 33 y siguientes deducida por **Claudio Andrés Tapia Salinas** en contra de **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, por no dar cumplimiento al contrato de seguro automotriz suscrito por las partes y en consecuencia no cubrir los daños causados en el siniestro declarado.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1°, 2 ter y 3 letra e) de la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; artículos 1438 y 1470 del Código Civil; artículo 3 letra e) del Decreto con Fuerza de Ley de 1931, y los artículos 1, 7, 9, 11 y 17 de la Ley 18.287 y, en especial, su artículo 14 que faculta al Juez para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, SE DECLARA:

a) Que **SE ACOGE** la querella infraccional de fojas 33 y siguientes de autos, interpuesta por **Claudio Andrés Tapia Salinas**, en contra **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Waleska Sáez Ocaranza**, y se condena al querellado al pago de una multa ascendente a **100 Unidades Tributarias Mensuales**, que deberá enterar dentro de quinto día bajo apercibimiento legal, con costas.

b) Que **SE ACOGE, con costas**, la demanda civil de cumplimiento de contrato deducida por **Claudio Andrés Tapia Salinas** en contra de **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Waleska Sáez Ocaranza**, regulándose prudencialmente en favor del demandante al pago de la suma de **\$10.176.646.-** (Diez millones ciento setenta y seis mil seiscientos cuarenta y seis pesos), a título de cumplimiento de contrato.

c) Que, las sumas ordenadas pagar se reajustarán conforme a la variación positiva del Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de este fallo y la fecha del pago efectivo y, devengarán además intereses corrientes, sólo en caso de mora.

d) Que se rechaza la demanda de indemnización por daño moral deducida por **Claudio Andrés Tapia Salinas** en contra de **Reale Chile Seguros Generales S.A**, representada por **Waleska Sáez Ocaranza**, todos ya individualizados.

Notifíquese.

Déjese copia en el Registro de Sentencias de este Tribunal.

En su oportunidad, remítase copia de esta sentencia al Registro Nacional de Sentencias del Servicio Nacional del Consumidor.

Pronunciada por don, **SERGIO ARZE ROMANI, JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR. AUTORIZA DOÑA, MARTA PINOCHET ASSIS, SECRETARIA ABOGADA TITULAR.**