

**VITACURA, NOVIEMBRE TRECE DE DOS MIL VEINTICUATRO.**

Vistos:

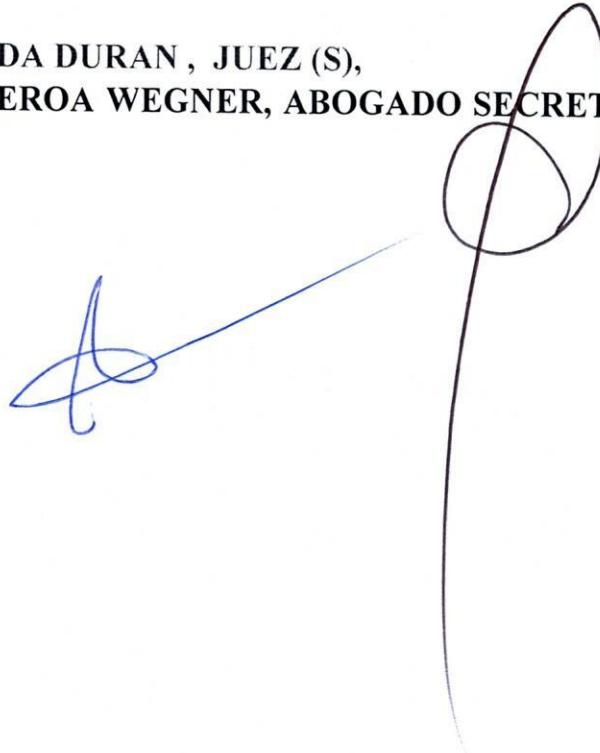
1.-Que consta del mérito de autos que la parte de CAROLINA PAZ MENDICOA MILOS Y REALE SEGUROS GENERALES S.A., solicitaron a fs. 31 y 41, respectivamente, notificación por correo electrónico en los términos establecidos por el artículo 18 inciso cuarto de la ley No.18.287, a lo cual se accedió. Además que en la sentencia definitiva que rola a fs. 228 y siguientes se ordenó notificar como en derecho corresponda.

2.-Que conforme lo dispone el artículo 18 inciso cuarto, cuando las partes soliciten la notificación electrónica todas las resoluciones judiciales deberán notificarse de esa forma, salvo las excepciones establecidas en la misma disposición legal que se vinculan con la primer notificación dentro del proceso (artículo 8) y las que impongan la pena de prisión.

3.-Que en mérito de lo expuesto se resuelve:

a) Notifíquese la sentencia definitiva a la parte CAROLINA PAZ MENDICOA MILOS Y REALE SEGUROS GENERALES S.A., al correo electrónico indicado para ellos en autos.

DICTO doña MARIA REBECA AHUMADA DURAN , JUEZ (S),  
AUTORIZADA por doña ANDREA FIGUEROA WEGNER, ABOGADO SECRETARIA  
(S) DEL TRIBUNAL



Vitacura, veintiuno de octubre de dos mil veinticuatro.

Causa rol: 72.842-1.

**VISTOS:**

1.- Que a fs. 24 y ss. **Carolina Paz Mendicoa Milos**, emprendedora, domiciliada en El Aromo N°7648, comuna de Vitacura, interpuso querella por infracción a la Ley N°19.496 en contra de **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Oscar Huerta Herrera**, gerente general, domiciliados en av. Los Militares N°5890, oficina N°1201, comuna de Las Condes, y dedujo, asimismo, demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la cantidad de \$18.200.000 por daño emergente, \$2.500.000 por lucro cesante y \$5.000.000 por daño moral más intereses, reajustes y costas. Funda sus acciones en que el 4 de octubre de 2021 su cónyuge celebró un contrato de seguro con la querellada, póliza N°300286576, para asegurar el vehículo patente KRXV-63, marca Nissan, modelo X-Trail, respecto del cual detenta la calidad de asegurada y beneficiaria con las coberturas generales que indica. Relata que el 16 de julio de 2023 mientras su vehículo se encontraba estacionado afuera de su domicilio, delincuentes quebraron una ventana e intentaron robarlo, lo que derivó en que se bloqueara. Sostiene que inmediatamente dio aviso a la querellada, la que le indicó que no podían recibir su automóvil en forma inmediata en los talleres, dándole fecha para el traslado con grúa para 10 días más. Describe que como el vehículo se encontraba bloqueado por las maniobras de los ladrones fue imposible hacerlo funcionar y trasladarlo a otro lugar para su reparación o resguardo y que llamó a dos talleres mecánicos de confianza para que con sistemas de scanner computacional lo desbloquearan sin éxito. Asegura que se vio obligada a dejarlo en el mismo lugar en el que ocurrió el robo frustrado, en la calle afuera de su domicilio y que dio aviso a Carabineros y a Seguridad Ciudadana de Vitacura para que hicieran rondas en el sector para prevenir otro ilícito, únicas medidas a su alcance. Especifica que previo a efectuar la denuncia por el intento de robo ante la compañía, volvió a solicitar a Seguridad Ciudadana de Vitacura que hiciera rondas en su domicilio. Pese a ello, su vehículo fue robado al día siguiente, el 17 de julio de 2023, alrededor de las 23:30 horas, hecho que denunció ante carabineros a primera hora de la mañana. Sostiene que volvió a dar aviso del siniestro a la aseguradora y que se inició el proceso de liquidación N°90123080033792 por la liquidadora Constanza Olea. Menciona que meses antes del robo la compañía aseguradora instaló un GPS en su vehículo para rastrearlo, el que supuestamente funcionaba con independencia de la alimentación eléctrica, lo que era útil para estos casos. Relata que el día que reportó el siniestro un ejecutivo de la aseguradora le señaló que si el GPS del vehículo no arrojaba señal en 24 horas no se podía hacer nada. Luego, ese mismo ejecutivo la llamó 48 horas después para informarle que el GPS no había funcionado o que estaba indetectable, lo que da cuenta que ninguno de los servicios de querellada y demandada sirvió para los fines contratados. El 28 de agosto de 2023 describe que la Sra. Constanza Olea entregó su informe de liquidación del siniestro

robo 90123080033792 KRXV63 señalando que, de acuerdo con la póliza contratada, no contaba con cobertura en razón del incumplimiento del artículo 9 N°4 del contrato de seguro que establece la obligación del asegurado de emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro. El 1 de septiembre de 2023 indica que impugnó el informe de liquidación dando cuenta de las diligencias y medidas que adoptó para prevenir el robo de su vehículo, las que consistieron en dar aviso inmediato a la aseguradora del siniestro; solicitar asistencia para reparar el vehículo en los talleres mecánicos de la aseguradora y una grúa para trasladarlo a un lugar seguro; intentó desbloquear el vehículo; selló la ventana quebrada con cinta de alto sellado y madera; y dio aviso a carabineros y seguridad ciudadana de Vitacura encargando rondas en el sector para evitar un ilícito mientras tenía que acudir a la comisaría a efectuar la denuncia. El 5 de septiembre de 2023 señala que la querellada y demandada contestó su impugnación manteniendo su decisión de no dar lugar a la indemnización por el supuesto incumplimiento del artículo 9 N°4 y 6 del contrato de seguros y del artículo 524 N°4 y 6 del Código de Comercio, disposición esta última que exige tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa asegurada o para conservar sus restos. Puntualiza que la aseguradora le reprochó que luego del robo frustrado, individualizado como evento N°90123080033496, debió informar al ejecutivo que no contaba con estacionamiento con medidas de seguridad a fin de utilizar el servicio de remolque que incluye la póliza para trasladar el vehículo a custodia a la espera del ingreso al taller asignado, y no optar por dejarlo expuesto en la vía pública en el mismo sitio en el que había sufrido un robo frustrado. Por otra parte, en cuanto al intento de desbloquear el vehículo para trasladarlo a otro lugar y al cierre de la ventana, la aseguradora le reprochó que estas diligencias fueron contraproducentes ya que los delincuentes pudieron robarse el vehículo posteriormente. Expresa que los reproches formulados por la querellada y demandada escapan a la esfera de su control, ya que carece de conocimientos avanzados en mecánica y sobre los métodos empleados por los delincuentes para robar un vehículo que se encuentra bloqueado. Cuestionándose qué otra medida podría haber adoptado para evitar el robo de su vehículo, precisa que en parte alguna de la póliza se le impuso la obligación de contar con un estacionamiento al interior de su domicilio ni menos una prohibición de estacionarlo en la calle, lo que constituye una excusa absurda. Expone que después del primer intento de robo la querellada y demandada se negó a cumplir oportunamente con las obligaciones contratadas en orden a reparar el vehículo y/o proveerla de un servicio de remolque, forzándola a dejar su automóvil bloqueado y sin reparar en el mismo lugar en que sucedió el ilícito frustrado, por lo que el incumplimiento de las normas que señala son el resultado directo del actuar negligente de la aseguradora. En cuanto la competencia del tribunal sostiene que la reforma de la Ley N°19.496 del 24 de diciembre de 2021 introdujo los artículos 2 ter y 16 C, que son de suma relevancia en la materia. Sostiene que de acuerdo con la normativa vigente la contraria infringió los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N°19.496, al afectar la seguridad en el consumo del servicio de cobertura contratado, pues tras el primer siniestro rehusó prestar asistencia oportuna

para recibir su vehículo en alguno de sus talleres o enviarle una grúa para remolcarlo a un lugar seguro; al negarle el derecho a reparación integral de todos los daños materiales y morales causados con su incumplimiento; al no respetar los términos, condiciones y modalidades pactados en el contrato de seguro, ya que sin indicar la causal de exclusión negó la indemnización del siniestro; al actuar negligentemente ocasionándole un menoscabo debido a las deficiencias de la identidad, sustancia y procedencia del servicio, todo ello en el marco de la relación contractual existente entre las partes, la que afirma tiene la naturaleza de un contrato de adhesión. Finalmente citó los artículos 529 N°2, 530, 515 y 535 del Código de Comercio señalando que la querellada y demandada encontrándose obligada a indemnizar el siniestro decidió rechazar la cobertura sin indicar las razones de exclusión en el caso particular, traspasando los riesgos al asegurado cuando el legislador establece que este último debe emplear un cuidado ordinario o medio respecto de la cosa asegurada y que el único caso en el que el asegurador es liberado por el legislador de indemnizar el siniestro tiene su origen en el actuar doloso o con culpa grave del asegurado. A fs. 35 consta la notificación de la querella y demanda civil a la parte querellada y demandada.

2.- Que a lo principal de fs. 58 y ss. Reale Chile Seguros Generales S.A., representada legalmente por Eduardo Armen Couyoumdjian Nettle, factor de comercio, y convencionalmente por el abogado Álvaro Leonardo Cordero Rosas, domiciliados en av. Los Militares N°5890, oficina N°1201, comuna de Las Condes, opuso excepción de incompetencia absoluta. Se confirió traslado de la misma a la contraria, el que fue evacuado a fs. 122 y ss., resolviendo el tribunal a fs. 137 y ss. el rechazo de la referida excepción.

3.- Que a fs. 112 y ss. rolía audiencia de conciliación, contestación y prueba con la comparecencia de las partes. En dicha oportunidad procesal Álvaro Leonardo Cordero Rosas, abogado, en representación de **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, ya individualizados, contestó por escrito a fs. 67 y ss. las acciones interpuestas en su contra señalando que contienen hechos que no son efectivos, sin explicación lógica, con una descripción mínima de los supuesto hechos y una indeterminación absoluta de los supuestos daños, los que no han sido consecuencia de su acción, omisión o del reconocido servicio que brinda por años a sus clientes y consumidores. Indica que el supuesto intento de robo y el robo del vehículo, así como el bloqueo de su sistema operativo, no ha sido acreditado. Sobre el rechazo de la cobertura del siniestro, indica que el liquidador expresó en sus conclusiones, las que no se basan en decisiones arbitrarias o meras especulaciones ya que derivan de una investigación que este realiza como parte del proceso de liquidación, que no procedía indemnización para el asegurado por una serie de incongruencias en su relato al momento de denunciar, dando origen a las causales de exclusión que la querellante y demandante citó en sus acciones, de las que salta a la vista que su actuar fue negligente al no brindar un mínimo de cuidado a su propio vehículo. Sostuvo, por otra parte, que el procedimiento de liquidación es una sucesión de actos y gestiones vinculados entre sí, realizados por el liquidador

designado con el fin de emitir un informe técnicamente fundado sobre la cobertura del riesgo y el monto de indemnización que correspondiere por los daños sufridos a consecuencia del siniestro denunciado, art. 19 inc. 4 DS 14055/2012. Así, sostiene que el liquidador rechazó la cobertura debido a que el asegurado de manera absolutamente injustificada incumplió su obligación de emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro de acuerdo con el artículo 9 N°4 del contrato de seguro. Por otra parte, indica que el proceso de liquidación fue notificado a la asegurada y al momento de impugnar esta última el contenido del informe de liquidación, también fue debidamente informada de la decisión de no modificar lo ya resuelto por no haber aportado nuevos antecedentes que permitieran alcanzar una conclusión diferente, lo que da cuenta que la Sra. Mendicoa Milos buscó una nueva instancia para intentar que se le otorgue cobertura a un siniestro que ya se conoció y fue sometido voluntariamente al proceso de liquidación. En cuanto a la investigación que realizó el liquidador indica que se tuvieron en consideración las propias declaraciones vertidas por el contratante del seguro, quien se comunicó telefónicamente y por correo electrónico los días 16 y 17 de julio de 2023, exponiendo los hechos que motivaron supuestamente el siniestro. En este punto, indica que el primer intento de robo y el bloqueo del vehículo son circunstancias desconocidas e indeterminadas que fueron objeto de investigación por parte del liquidador. En cuanto a su actuar, alega la inexistencia de negligencia, elemento central para que haya responsabilidad en virtud de la Ley N°19.496, pues asegura que el liquidador, órgano técnico cuya función y normas que lo regulan están establecidas en la ley y supervigiladas por la Comisión para el Mercado Financiero, arribó a la conclusión de no otorgar la cobertura del siniestro en atención a las disposiciones de la póliza, en concreto, las establecidas en el Título V de las Obligaciones del Asegurado, artículo 9 N°4) y 6), esto es, emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro y en caso de ocurrir este, tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa asegurada o para conservar sus restos. Indica que queda de manifiesto el incumplimiento de ambas disposiciones por parte de la asegurada y beneficiaria del contrato de seguro, como bien lo razonó el liquidador en su informe. En cuanto a la circunstancia que supuestamente había informado la aseguradora a la asegurada sobre la tardanza del servicio de remolque para 10 días, indica que no fueron acreditadas ante el liquidador y controvirtió que le haya negado a la asegurada la utilización de grúas y remolques. Muy por el contrario, afirma que de acuerdo con los procedimientos técnicos de liquidación del siniestro, se le brindó a la querellante y demandante la información necesaria para que se comunicara con el taller de grúas y remolques con el objeto de coordinar una hora determinada para el traslado del vehículo asegurado, sin embargo, en los reiterados llamados posteriores el asegurado no señaló circunstancia alguna al respecto y tampoco consta en el proceso la efectiva comunicación de la actora con el taller de grúas y remolques coordinando la hora ni tampoco la supuesta respuesta por parte del taller. Alega también la inconsistencia en el relato de la asegurada al señalar que llamó a dos talleres mecánicos de confianza para desbloquear el

vehículo, lo que no pudo lograr con éxito y que luego, horas después, individuos abordarán el vehículo que estaba totalmente expuesto y sin ningún tipo de complejidad pudieron encenderlo, conducirlo y llevárselo. Lo anterior permite concluir, a su juicio, que el vehículo no estaba bloqueado o que no fue revisado por mecánicos, pues el contratante del seguro al comunicarse telefónicamente con la compañía señaló que consultó verbalmente con un mecánico a quien conocía sobre la supuesta situación de bloqueo del vehículo. La falta de acreditación de las circunstancias antes señaladas permite considerar que el vehículo fue dejado de manera negligente con una venta abierta en la calle, desprovisto de cualquier tipo de seguridad. Ahora bien, razona que en el supuesto de que se le hubiere ofrecido un plazo de 10 días de espera por una grúa o remolque, cuestión que reitera no aconteció, ello no era impedimento para que la actora contratara dicho servicio de forma particular, pues no resulta razonable que ante esa respuesta optara por dejar el vehículo con una ventana rota en la calle, en el lugar exacto donde sufrió supuestamente el intento de robo con anterioridad. Indica que el argumento anterior es parte de las obligaciones que tiene como consumidor la contraria y están establecidas en el contrato de seguro. En cuanto a la ventana rota, sostiene que la querellante y demandante indicó que fue quebrada en el primer intento de robo, por lo que la selló con "cinta de alto sello y madera", lo que permite reforzar el erróneo razonamiento empleado por la actora de dejar el vehículo en la calle ante tales condiciones, que es lo que llevó al rechazo de la cobertura del siniestro. Alegó en subsidio, en el caso de que se considere que incurrió en una conducta negligente con ocasión de la prestación del servicio o en la atención de sus clientes, el hecho de la víctima como causal de eximiente de responsabilidad, pues la ocurrencia de los hechos materia de los autos tiene su única y exclusiva causa en un actuar negligente, culposo y descuidado de la querellante y demandante Carolina Mendicoa Milos de acuerdo con los hechos antes expresados. En cuanto a los perjuicios pretendidos por la contraria, dio por reproducidos las excepciones y defensas antes expuestas, alegando en subsidio la ausencia de responsabilidad de Reale Chile Seguros Generales S.A. al no haber incurrido en un acto u omisión doloso o culposo y por no existir relación de causalidad entre ese comportamiento y el supuesto resultado dañoso. En subsidio de lo anterior, solicitó la aplicación del artículo 2330 del Código Civil al haberse expuesto la víctima imprudentemente al daño al realizar acciones temerarias que configuran o una eximiente de responsabilidad o una reducción de la desmedida indemnización reclamada.

**Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.**

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que estos autos se inician por querella por infracción a la Ley N°19.496 interpuesta por Carolina Paz Mendicoa Milos en contra de Reale Chile Seguros Generales S.A., alegando la primera que esta última incumplió las obligaciones que le impone el contrato de seguro que las vincula, póliza N°300286576, al haber negado en forma arbitraria la cobertura del siniestro

de robo N°90123080033792 que afectó a su vehículo, sin expresar las causales de exclusión que sirvieron de fundamento. En base a los hechos expuestos en la parte expositiva del fallo, sostiene que la querellada infringió los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N°19.496, al afectar la seguridad en el consumo del servicio de cobertura contratado, pues tras el primer siniestro rehusó prestar asistencia oportuna para recibir su vehículo en alguno de sus talleres o enviarle una grúa para remolcarlo a un lugar seguro; al negarle el derecho a reparación integral de todos los daños materiales y morales causados con su incumplimiento; al no respetar los términos, condiciones y modalidades pactados en el contrato de seguro, ya que sin indicar la causal de exclusión negó la indemnización del siniestro; al actuar negligentemente ocasionándole un menoscabo debido a las deficiencias de la identidad, sustancia y procedencia del servicio. Finalmente, en base a los artículos 529 N°2, 530, 515 y 535 del Código de Comercio señala que la querellada encontrándose obligada a indemnizar el siniestro decidió rechazar la cobertura sin indicar las razones de exclusión en el caso particular, traspasando los riesgos al asegurado cuando el legislador establece que este último debe emplear un cuidado ordinario o medio respecto de la cosa asegurada y que el único caso en el que el asegurador es liberado de indemnizar el siniestro tiene su origen en el actuar doloso o con culpa grave del asegurado.

**SEGUNDO:** Que el demandado contestó la querella señalando que los hechos relatados por la querellante no son efectivos y que el supuesto intento de robo y el robo del vehículo, así como el bloqueo de su sistema operativo, no han sido acreditado. Sobre el rechazo de la cobertura del siniestro, indica que el liquidador expresó en sus conclusiones que no procedía la indemnización por una serie de incongruencias en el relato del asegurado, las que dieron origen a las causales de exclusión citadas en la querella de fs. 24 y ss., de las que derivan que el actuar de la Sra. Mendicoa Milos fue negligente al no emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro de acuerdo con el artículo 9 N°4 del contrato de seguro. Por otra parte, justificó el rechazo de la impugnación presentada por la querellante a su decisión de no dar cobertura al siniestro, en el hecho de no haberse aportado nuevos antecedentes que modificaran la decisión ya adoptada. En cuanto a su actuar, alega la inexistencia de negligencia, elemento central para que haya responsabilidad en virtud de la Ley N°19.496, pues el liquidador a su conclusión en atención a las disposiciones de la póliza, en concreto, el artículo 9 N°4) y 6). En cuanto a la supuesta tardanza del servicio de remolque, indica que no fueron acreditadas ante el liquidador y controvirtió tal negativa de su parte, afirmando que brindó a la querellante la información necesaria para que se comunicará con el taller de grúas y remolques para coordinar una hora determinada para el traslado del vehículo asegurado, sin embargo, en los reiterados llamados posteriores sostiene que la Sra. Mendicoa Milos no señaló circunstancia alguna al respecto y tampoco consta en el proceso la efectiva comunicación de la actora con ese taller ni la supuesta respuesta que habría entregado. Alega inconsistencias en el relato de la asegurada sobre el hecho de encontrarse bloqueado el vehículo o de que llamó a dos talleres mecánicos

para desbloquearlo, pues horas después individuos lograron llevarse el vehículo. Cuestiona la decisión de la contraria de dejar su vehículo en el mismo lugar en el que supuestamente había sufrido el día anterior un intento de robo, con una ventana rota, sin adoptar medidas suficientes para que ello no ocurriera. En subsidio de lo anterior, alega el hecho de la víctima como causal de eximiente de responsabilidad, pues la ocurrencia de los hechos materia de los autos tiene su única y exclusiva causa en un actuar negligente, culposo y descuidado de la querellante y demandante.

**TERCERO:** Que la controversia radica en establecer si la aseguradora querellada con ocasión del contrato de seguro que mantiene con la querellante y en base a su decisión de negarle cobertura al siniestro que afectó al vehículo patente KRXV-63, infringió las normas de la Ley N°19.496, particularmente en lo que dice relación con la prestación del servicio de asistencia de remolque y grúa y el servicio de GPS que la querellante aseguró mantenía su vehículo.

**CUARTO:** Que la querellante para acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos: [1]. Póliza N°300286576, de fs. 1 a 4 vuelta; [2]. Póliza individual de seguros para vehículos motorizados, incorporada al Depósito de Pólizas bajo el código POL 120160244, de fs. 5 a 12; [3]. Correos electrónicos entre Constanza Olea y Rodrigo Figureo Guzmán, enviados entre el 6 de septiembre y el 18 de julio, ambas fechas de 2024, de fs. 13 a 19; [4]. Carta de impugnación del 1 de septiembre de 2023, de fs. 20 a 20 vuelta; [5]. Respuesta a impugnación del 5 de septiembre del 2023, de fs. 21 a 22; [6]. Certificado de matrimonio de la querellante, emitido el 15 de diciembre de 2023, a fs. 23; [7]. Correo electrónico de Marcel Madrigal del 13 de marzo de 2024, a fs. 90; [8]. Boletas de honorarios electrónicas N°1662, 1616, 1617, 1663, 1682, 1683, 1710, 1711, 1713 y 1712 a nombre de la querellante y boletas de honorarios electrónicas N°1793, 1794, 1826 a nombre de Rodrigo Figueroa Guzmán, todas de fojas 91 a 97; [9]. Certificado emitido por Alexandra Sclabos Boetsch, a fs. 98 y 98 vuelta; [10]. Comprobantes de pago de la aplicación Uber, de fs. 101 a 109; [11]. Copia del parte denuncia N°1518 de Carabineros de la 37<sup>a</sup> Comisaría de Vitacura, de fs. 109 a 111 vuelta.

**QUINTO:** Que la querellada para acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos: [1]. Mandato judicial de fs. 36 a 40; y [2]. Póliza individual de seguros para vehículos motorizados, incorporada al Depósito de Pólizas bajo el código POL 120160244, de fs. 43 a 57.

**SEXTO:** Que la querellante rindió prueba testimonial de Claudio Ramón Lobos Valdés, cédula de identidad N°8.226.263-6, ingeniero civil, domiciliado en Apoquindo N°6410, oficina N°605, comuna de Las Condes, y de Diego Quiroga Vial, cédula de identidad N°9.289.952-7, ingeniero civil de industrias, domiciliado en Chesterton N°7176, dpto. 143, comuna de Las Condes, quienes, legalmente examinados y no tachados, declararon al tenor de los dichos que rolan a fs. 113 y 115, respectivamente.

**SÉPTIMO:** Que la querellante a fs. 85 y s. solicitó al tribunal oficiar a Seguridad Ciudadana de Vitacura para que remitiera copia íntegra, en formato digital o papel, de la bitácora o registro

de patrullaje de los días 16 y 17 de julio de 2023. De fs. 187 a 202 rolan los antecedentes remitidos por dicha unidad consistentes en las bitácoras de turno del día 17 de julio de 2024 y un link con imágenes.

**OCTAVO:** Que la querellante a fs. 85 solicitó al tribunal citar a la querellada a una audiencia para exhibir los siguientes documentos: 1) Copia del informe de siniestro de robo N°90123080033792; 2) Comprobante de instalación de GPS en el vehículo patente KRXV-63 y reporte de dicho dispositivo los días del siniestro y las 48 horas posteriores; 3) Registro de audio de la denuncia de siniestro efectuada en forma telefónica por la querellante o su cónyuge, los días 16 y 17 de julio de 2023; 4) Registro de audio de la llamada telefónica efectuada al contact center de Reale Chile Seguros S.A. a la querellante o a su cónyuge, dentro de las 48 horas posteriores al siniestro, en la que informan el estado del GPS. El tribunal dio lugar a la solicitud, cumpliendo la querellada con la exhibición de documentos en la audiencia de exhibición de que da cuenta el acta de fs. 170 a 171, aportándose los documentos de fs. 142 a 169.

**NOVENO:** Que la querellada a fs. 116 solicitó al tribunal la habilitación de una audiencia de percepción documental para analizar el contenido de tres audios aportados mediante un pendrive a los autos. El tribunal dio lugar a la solicitud, llevándose a cabo la audiencia según consta en el acta que rola de fs. 172 a 174.

**DÉCIMO:** Que analizados los dichos de las partes y los medios de prueba aportados a los autos de conformidad con las reglas de la sana crítica, la sentenciadora ha podido establecer que efectivamente Rodrigo Figueroa Guzmán, cónyuge de la querellante según el certificado que rola a fs. 23, contrató la póliza N°300286576 suscrita bajo las condiciones generales inscritas en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 12160244, vigente por el periodo comprendido entre el 4 de octubre de 2022 al 4 de octubre de 2023, ambos documentos aportados de fs. 1 a 12.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que asimismo se acreditó que la referida póliza fue contratada para asegurar al vehículo patente KRXV-63, respecto del cual la querellante detenta la calidad de asegurada y beneficiaria, lo que se traduce en que es ella quien tiene derecho a la indemnización en caso de siniestro del vehículo asegurado.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que se encuentra también acreditado que el vehículo patente KRXV-63 sufrió dos siniestros distintos, ambos denunciados ante la querellada. El primero, ocurrido el 16 de octubre de 2023 dio origen al siniestro N°90123080033496, consignándose en el informe de liquidación a fs. 147 lo siguiente: "*Análisis denuncia siniestro anterior. Es importante destacar que la asegurada doña Carolina Paz Mendicoa Milos (...) denuncia siniestro Nro. 90123080033496, ocurrido el día 16 de julio de 2023 en calle El Aromo Nro. 7648, donde el vehículo resultó con daños como la rotura del vidrio trasero derecho, y bloqueado.*" Asimismo, aun cuando la letra es bastante pequeña, del formulario de denuncia del siniestro que se insertó en el informe se lee que la asegurada Mendicoa Milos señaló lo siguiente: "*Dejé mi vehículo estacionado*

*y me percaté en la mañana (...) que estaba con el vidrio derecho trasero roto, con desorden interior, tapa de acceso a computador abierta. El auto no enciende, se encuentra bloqueado y no genera contacto.*" El segundo siniestro, individualizado con el N°901233080033792, ocurrió el 17 de julio de 2023 y consistió en el robo del vehículo patente KRXV-63 desde el mismo lugar en el que ocurrió el siniestro anterior, lo que fue denunciado por Rodrigo Figueroa a la querellada según consta en el informe de liquidación, y ante Carabineros de Chile de la 37<sup>a</sup> Comisaría de Vitacura, dando origen al parte denuncia N°1518 de fs. 109 y ss.

**DÉCIMO TERCERO:** Que a juicio del tribunal los hechos expuestos permiten cuestionar las defensas planteadas por la querellada, quien al inicio de su contestación de fs. 68 y ss. afirmó que la querella infraccional contenía aspectos que no eran efectivos y que no tenían explicación lógica, postulando que no consta que el vehículo de la querellante haya estado bloqueado o intervenido y desprovisto de sus funciones motoras, agregando que las circunstancias que justificaron el rechazo de la cobertura del siniestro derivan de la investigación realizada por el liquidador, quien concluyó que existieron una serie de incongruencias en el relato que la querellante hizo al denunciar los hechos, lo que habría hecho operar las causales de exclusión, estableciéndose que actuó negligentemente al no brindar un cuidado mínimo a su propio vehículo.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, en consecuencia, las alegaciones de la querellada no coinciden con las razones que expuso el liquidador en su informe de liquidación para rechazar la cobertura del siniestro y tampoco con los hechos que se han dado por acreditados en el juicio. En efecto, el referido informa que rولا de fs. 143 a 152 da cuenta de que el rechazo de la cobertura del siniestro se funda en el incumplimiento de la asegurada del deber de cuidado que le imponía el contrato de seguro y el artículo 524 del Código de Comercio, y en parte alguna menciona o pone en duda la ocurrencia del siniestro N°90123080033496. Por el contrario, la liquidadora expresamente señala que "*analizado el denuncio de siniestro (...), evento que fue denunciado por la aseguradora doña Carolina Mendicoa, se constata que el robo frustrado sobre la materia asegurada se genera cuando esta se encontraba estacionada en la vía pública, exactamente en calle El Aromo N°7648, provocando daños en el vidrio trasero derecho y el bloqueo del automóvil.*" Luego, utiliza el hecho de haberse encontrado roto el vidrio trasero del vehículo de la querellante como circunstancia que facilitó el acceso a la materia asegurada por los delincuentes que robaron el vehículo.

**DÉCIMO QUINTO:** Que aclarado lo anterior, la sentenciadora se abocará a establecer cómo fue prestado el servicio de remolques y grúas por parte de la querellada en base a las alegaciones que cada parte realizó. Lo primero que debe señalarse respecto a este servicio es que la querellada, quien es su proveedora, ha reconocido que el vehículo asegurado contaba con este tipo de asistencia, sin embargo, no especificó en qué consiste, cuáles son las condiciones en las que debe prestarse ni cuál es el procedimiento para hacerlo efectivo.

**DÉCIMO SEXTO:** Que sin perjuicio de ello, se lee en la respuesta a la impugnación del siniestro N°90123080033792 que la compañía aseguradora querellada expresó sobre este

servicio lo siguiente: “ (...) cuando doña Carolina Mendicoa denuncio el primer evento en nuestra compañía bajo el N°90123080033496, debió informar al ejecutivo que no contaba con estacionamiento con medidas de seguridad, a fin de haber utilizado el servicio de remolque que incluye su póliza en la asistencia al vehículo, para trasladarlo a custodia a la espera del ingreso al taller designado. Sin embargo, se optó por dejarlo expuesto en el mismo lugar (vía pública), sitio en el que ya había sufrido un robo frustrado” y luego, agregó “En vista de los argumentos entregados por usted en su apelación, es que se requiere comprender que la referencia de cuidado de un buen padre de familia se hace en virtud de un modelo de conducta de la persona sensata y corriente, de diligencia normal, que una sociedad (...) espera de un hombre razonable. Por tanto, bajo esta premisa solo se requería tomar medidas eficaces que resguardasen la materia asegurada, tales como llevar el automóvil a un lugar seguro.” Posteriormente indica “se hace presente que, el rechazo a la cobertura en su caso no se funda en estacionar el vehículo en la vía pública, sino más bien porque bajo cierto evento sufrido en dicho lugar (...) se insistió en dejarlo ahí, exponiéndolo a un riesgo mayor (...)”.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que lo expuesto en el considerando anterior debe ser contrastado con las llamadas telefónicas que realizó el tomador de la póliza, cónyuge de la querellante asegurada y sobre quien también recaen las obligaciones del contrato, quien al denunciar el primer siniestro N°90123080033496 insistió incansablemente en el hecho de que el vehículo estaba inmovilizado en la vía pública con un vidrio roto. Así, se observa en la transcripción de fs. 154 y ss. correspondiente a las llamadas del 16 de julio de 2023, que el Sr. Rodrigo Figueroa explicó que el vehículo estaba bloqueado, inmovilizado en la vía pública y que el ejecutivo que lo atendió de nombre Nicolás no consideró esta información como relevante, pues la primera vez que contestó acerca de la asignación de taller dijo “(...) En este caso su vehículo se puede movilizar, así que usted se puede desplazar hacia el taller”, señalando el Sr. Figueroa “no, yo no puedo, no puedo movilizarme. Tengo que pedir una grúa a ustedes porque el auto no funciona”, recibiendo del ejecutivo la siguiente respuesta: “Ahh ya, ya, ya”, y luego “Ya, vamos a dejar señalado acá entonces que el vehículo se encuentra inmovilizado”. En este momento el Sr. Figueroa dijo “Así que la grúa lo tiene que llevar al taller”, respondiendo el ejecutivo “Ya estimado, déme un minuto entonces, para buscar la asignación y se lo notificó a su correo, para que me espere en línea, por favor”. A juicio de la sentenciadora, las respuestas dadas por el ejecutivo telefónico de la querellada evidencian una clara falta de profesionalismo, de diligencia y de atención, pues no advirtió la vulnerabilidad en la que se encontraba el vehículo siniestrado.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que a lo anterior debe sumársele el hecho de que el servicio de grúa estaba supeditado a la coordinación del ingreso del vehículo al taller por parte de la consumidora, el que no podía llevarse a efecto el mismo 16 de julio de 2023 pues como reconoció el propio ejecutivo telefónico de la querellada a fs. 159 los talleres estaban cerrados los días domingos, debiendo coordinarse la hora para el día siguiente, oportunidad en la que de acuerdo con los

antecedentes que rolan en los autos el vehículo patente KRXV-63 ya había sido robado. En base a ello, resulta indiferente el hecho de que se hubiere dado o no fecha para 10 días más. Ahora bien, pese a la conclusión antes expresada, la sentenciadora considera que la carga de la prueba de acreditar las condiciones en que el servicio de remolques y de grúas debía prestarse recaía en la querellada, quien debía acreditar que el mismo domingo 16 de julio de 2023 podía prestar el referido servicio con la premura y urgencia que requería la querellante dada las condiciones en las que se encontraba su vehículo, salvo que existieran en el contrato de seguro limitaciones a su prestación, las que también debían ser acreditadas.

**DÉCIMO NOVENO:** Que de lo expuesto en los considerandos precedentes se ha logrado establecer que el proveedor querellado infringió los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496, ya que obrando con negligencia no advirtió en la llamada telefónica del día 16 de julio de 2023 sobre la vulnerabilidad en la que se encontraba el vehículo siniestrado para efectos de entregar información y orientación de calidad a la consumidora sobre las opciones que el contrato de seguro le brindaba en este caso. Debe dejarse establecido que se encuentra acreditado en el proceso que la consumidora asegurada contaba, según la póliza 300286576 que rola de fs. 1 a 4 vuelta, con "cobertura de asistencia y servicios: B Particular" en la que se identifica no solo el servicio de "remolque o transporte de vehículo: UF 15 (450 Km)", sino también el servicio de reparación "In situ: Ilimitado" y el servicio de "transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado: UF 11". Al respecto debe decirse que la querellada no se refirió en parte alguna a las condiciones bajo las cuales deben prestarse estos servicios, carga de la prueba que recaía en ella en calidad de proveedora de los mismos.

**VIGÉSIMO:** Que, en cuanto al servicio de GPS instalado en el vehículo de la querellante, de lo que da cuenta el documento de fs. 153, se ha podido establecer una infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496 por parte de la querellada por cuanto se encuentra acreditado del tenor de la cláusula de instalación de GPS de la póliza N°300286576 que este servicio permite la recuperación de vehículos robados, cuestión que no ocurrió en este caso, sin existir justificación alguna de la querellada que permita comprender por qué dicho servicio en este caso no cumplió con su objetivo.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, en consecuencia, el tribunal apreciando los antecedentes que obran los autos de conformidad con las reglas de la sana crítica se ha formado la convicción de que la querellada **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Oscar Huerta Herrera**, infringió los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, pues no acreditó que cumplió con informar adecuadamente a la consumidora querellante sobre las posibilidades que le entregaba su póliza ante la situación particular en la que se encontraba su vehículo, esto es, con una ventana rota en la vía pública un día domingo sin posibilidad de ser movilizado y tampoco acreditó haberle otorgado los servicios de cobertura de asistencia y servicios descritos en la póliza N°300286576, los cuales, según los antecedentes aportados a los autos, no cuentan con más limitación que

aquello que en sus términos se indican. En razón de ello, se acogerá la querella infraccional de fs. 1 y ss. en los términos señalados.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que **Carolina Paz Mendicoa Milos** interpuso en contra de **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Oscar Huerta Herrera**, ambos ya individualizados, demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando por daño emergente \$17.500.000 correspondiente al valor del vehículo siniestrado y \$700.000 por costos de transporte privado; por lucro cesante la cantidad de \$2.500.000, ya que el vehículo asegurado lo utilizaba para realizar despachos de su emprendimiento de venta de cristales, de manera que desde el 16 de julio de 2023 hasta la fecha de la demanda no pudo realizar despachos, viéndose directamente afectada en sus ingresos; y finalmente, por daño moral la cantidad de \$5.000.000 al perder su vehículo por el obrar de delincuentes y luego, verse expuesta a la sensación de vulnerabilidad que le ocasionó el hecho de que la compañía de seguros demandada se desligará de su responsabilidad contractual.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que debe dejarse establecido que en virtud del principio de la carga de la prueba consagrado en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la demandante acreditar el perjuicio económico que alega derivado del actuar negligente de la demandada.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que, en mérito de lo expuesto, el tribunal no dará lugar al daño emergente solicitado por no existir medio de prueba alguno destinado a acreditar la relación de causalidad que exige el legislador entre el actuar del demandado y los daños cuyo resarcimiento persigue la demandante. Debe agregarse también que no existen medios de prueba destinados a acreditar el valor que la demandante pagó por su vehículo ni su valor comercial en la actualidad, lo que impide determinar el valor del supuesto daño que la demandante alega por ese concepto. En cuanto a los gastos por transporte privado ascendentes a \$700.000 pretendidos por la demandante, debe señalarse que rolan en autos de fs. 101 a 108 documentos que dan cuentas de pagos por viajes en Uber a nombre de Rodrigo, quien no es parte en estos autos.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que en cuanto al lucro cesante solicitado el tribunal ha llegado a la misma conclusión, esto es, su rechazó por no existir antecedente alguno en el proceso que de cuenta de su configuración.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que en cuanto al daño moral solicitado, la sentenciadora dará lugar a una indemnización ascendente a la cantidad de \$500.000 en razón de haberse acreditado que el robo del vehículo patente KRXV-63 y la no cobertura del siniestro N°901233080033792 de robo por parte de la compañía aseguradora demandada derivó del incumplimiento de los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, lo que ocasionó que la demandante sufriera ansiedad, de conformidad con el certificado médico que rola a fs. 98, y fuera percibida como afectada por el testigo Diego Quiroga Vial según la declaración que rindió a fs. 115.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que en consecuencia el tribunal, apreciando la prueba rendida de conformidad con las reglas de la sana crítica, regula la indemnización que debe pagarse a **Carolina Paz Mendicoa Milos** en la cantidad total de \$500.000 (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, de acuerdo a lo establecido en los considerandos precedentes. Dicha cantidad deberá pagarse en la forma dispuesta en el artículo 27 de la Ley N°19.496, esto es, con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución. En cuanto al reajuste, se calculará según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, esto es, el 16 de julio de 2023, y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la ley N°18.287 y N°19.496, se declara:**

**A.-** Que se acoge la querella infraccional de fs. 1 y ss. y se condena a **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Oscar Huerta Herrera**, gerente general, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la norma antes señalada, o por quien lo reemplace o subrogue, domiciliados en av. Los Militares N°5890, oficina N°1201, comuna de Las Condes, a pagar una multa ascendente a la suma de 15 (quince) Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, en virtud de lo establecido precedentemente.

**B.-** Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y ss. solo en lo que se refiere al daño moral y se condena a **Reale Chile Seguros Generales S.A.**, representada por **Oscar Huerta Herrera**, gerente general, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la norma antes señalada, o por quien lo reemplace o subrogue, domiciliados en av. Los Militares N°5890, oficina N°1201, comuna de Las Condes, a pagar a **Carolina Paz Mendicoa Milos**, emprendedora, domiciliada en El Aromo N°7648, comuna de Vitacura, la cantidad de \$500.000 (quinientos mil pesos) por daño moral, en la forma señalada en el considerando vigésimo septimo del fallo, con costas.

**C.-** Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y ss. en lo referido al daño emergente y al lucro cesante, de acuerdo con lo expuesto precedentemente.

**NOTIFIQUESE COMO EN DERECHO CORRESPONDA.**

**DICTADA POR MARÍA REBECA AHUMADA DURÁN, JUEZA (S).**

**AUTORIZADA POR ANDREA FIGUEROA WEGNER, SECRETARIA ABOGADA DEL TRIBUNAL (S).**