

Peñalolén, dieciocho de noviembre de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

**PRIMERO:** Que a fojas 37 don **JUAN IGNACIO HERNÁNDEZ ACEVEDO**, Licenciado en Ciencias Sociales y Jurídicas, en representación de don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA**, Kinesiólogo, ambos domiciliados en Ahumada 11 oficina 309, Santiago, quién interpuso querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 76.743.492-8, representada legalmente por don **OSCAR HUERTA HERRERA**, Rut N° 23.888.108-0, ignora profesión u oficio, en su calidad de Gerente General, ignora profesión u oficio en su calidad de Gerente General de la empresa referida, ambos con domicilio en calle Los Militares 589, piso 12, Las Condes, quién señaló en síntesis que don **SEBASTIAN ANDREE MENA ISLA**, es propietario del vehículo modelo Kicks marca Nissan patente **SCLD-39**, año 2022, chasis 3N8CP5HE9PL463648, tipo Station Wagon, el cual se encontraba asegurado por empresa **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, mediante póliza N° 300269918, con fecha de inicio 18 de agosto de 2022 a las 12:00 horas, detentando cobertura por todo daño y de resguardo mientras el móvil está en recinto privado que la aseguradora tiene para casos en que el contratante no pueda tener el vehículo en su hogar mientras espera ser reparado recordando siempre el vehículo debe ser analizado y constatado cualquier tipo de daño.

Señala que el día 03 de diciembre de 2022, se declaró un siniestro por el robo de las 4 ruedas y llantas del vehículo ya individualizado; la aseguradora retiró el vehículo con el fin de llevarlo a custodia en un recinto privado, mientras se espera su reparación. Señala que al momento de llegar la grúa se hizo la evaluación de las condiciones del vehículo, declarándose por parte del evaluador la falta de llantas y ruedas. El móvil estuvo en custodia desde el día 03 de diciembre de 2022 al 09 de enero de 2023, siendo reparado y entregado el día 10 de enero de 2023. Al momento del retiro, el automóvil presentaba daños estéticos que no tenía al momento de ingresar al recinto, esto es: 1.- Focos traseros trizados; 2.- Luz señalizadora espejo copiloto trizada; 3.- Rayones en los pilares delanteros; 4.- Placa patente doblada; daños que fueron avaluados en la suma de \$3.078.530.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARIA

Arguye que se presentó reclamo a la aseguradora mediante llamada telefónica, no permitiéndosele al querellante ver las condiciones del vehículo, ni tampoco se dio información de estos daños. Se solicitó reunión con el liquidador y jefe de liquidadores de la aseguradora, mediante correo electrónico, sin recibir respuesta formal, hecho que repitió con la corredora de seguros infructuosamente.

Refiere que realizó denuncia en SERNAC y CMF de manera simultánea, sin resolución de parte de ambos organismos informada con fecha 17 de febrero de 2023 SERNAC y con fecha 16 de mayo de 2023 CMF caso N° 1991151.

Solicitó en definitiva se condene a la aseguradora al pago de una multa por cada infracción por 200 Unidades Tributarias Mensuales, con intereses, reajustes y costas.

Mediante el primer otrosí de su presentación y por los mismos hechos señalados en lo principal, don **HERNÁN HIDALGO GÓMEZ**, abogado, en representación de don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA**, Kinesiólogo, ambos domiciliados en Ahumada 11 oficina 309, Santiago, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica, Rol Único Tributario N° 76.743.492-8, representada legalmente por don **OSCAR HUERTA HERRERA**, cédula de identidad N° 23.888.108-0, en su calidad de Gerente General, ambos con domicilio en calle Los Militares N° 5892 piso 12, Las Condes, señalando en síntesis que el daño emergente por los daños reclamados ascienden a la suma de \$3.078.530; así mismo afirma que don SEBASTIÁN, sufrió lucro cesante por el tiempo en que el vehículo estuvo en custodia sin poder utilizarlo, tiempo en que la aseguradora jamás contestó, el que tasó en la suma de \$200.000 por no haber logrado desempeñar sus funciones.

Por último, refiere que su representado sufrió daño moral, que se manifestó en el plano afectivo, emocional y sicológico, en donde la aseguradora en ningún momento contestó los requerimientos, el cual tasó en la suma de \$200.000.-

Solicita en definitiva se condene a la demandada a pagar al actor la suma total de \$4.500.000, más intereses y reajustes de la causa.

Acompañó en el acto de su presentación los siguientes documentos:

1. Póliza de seguro.
2. Certificado de ingreso sin daños al recinto de custodia.
3. Mails constando los requerimientos del asegurado.
4. Pantallazos de conversaciones.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARÍA

5. Documento CMF
6. Documentos varios complementarios.

**SEGUNDO:** Que mediante escrito de fojas 49 don **MAURICIO DORFMAN LIBERMAN**, abogado, cédula de identidad número 8.322.688-9, en representación de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, asumió personalmente el patrocinio de la causa por su representado.

**TERCERO:** Que a fojas 51 rولا declaraciون indagatoria que rindió don **JOSÉ ANTONIO GAGLIANO SILVA**, en representaciون de la denunciada **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.** señalando en sintonia que no se ha señalado precepto legal de la Ley 19.496 que haya sido supuestamente vulnerado; as{ mismo niega su parte tener alg{n tipo de responsabilidad respecto de los hechos denunciados por el actor y hace presente que su mandante realiz{ todas y cada una de las gestiones que le tocaba hacer, cumpliendo a cabalidad todas y cada una de sus obligaciones.

Afirma que solo reconocen como hechos no controvertidos: 1.- Que efectivamente el actor contrató con su mandante una P{liza de Seguros Automotriz N° 300269918; que efectivamente el 03 de diciembre del a{o 2022 el actor denunció un siniestro por el robo de las cuatro ruedas y cuatro llantas del v{hculo, el que se rotul{ bajo el n{mero 90122210053685; que efectivamente el v{hculo estuvo en el taller hasta el 10 de enero de 2023.

Se{ala que el giro de su mandante se circunscribe en el {mbito de comercializaci{on de distintos seguros, dentro de ellos p{lizas de seguros automotriz, sin embargo, su mandante no efect{a por si las reparaciones, sino que tiene convenios con una serie de talleres automotrices quienes son los que finalmente efect{an los trabajos pertinentes seg{n sea el caso.

Afirma que por lo anterior, una vez que realiza un trabajo particular, su mandante ha instruido a sus liquidadores internos que deben efectuar un acta de entrega en el que se consigne el estado del v{hculo cuando es entregado al asegurado, de modo de que este {ltimo verifique que el v{hculo se encuentra en buenas condiciones. Afirma que los trabajos se efectuaron sobre el v{hculo objeto de autos cumplieron el standar de calidad exigido en la materia, lo que tuvo como resultado que se entregara al actor el v{hculo n{ las mismas condiciones en el que fue ingresado; acta que

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

suscribió recibiendo el vehículo a su entera satisfacción, sin efectuar reclamo de ningún tipo.

Refiere que el actor omitió que, una vez efectuado el reclamo, su mandante de buena fe reingresó el vehículo objeto de autos en el cual pudo constatar que los daños denunciados dicen relación con una falla de fabricación y que ya se encontraban al momento de que el vehículo ingresó al taller.

En relación a la alegación que su mandante no consignó al recibir el vehículo una serie de daños que supuestamente constataron luego de que el vehículo fuera entregado, lo cierto es que dichos daños dicen relación con aspectos imperceptibles a la vista que no fueron detectados simplemente porque el vehículo se encontraba sucio, no significando ello que los daños hayan sido efectuados en el taller, insistiendo que los mismos ya existían cuando el vehículo fue ingresado.

**CUARTO:** Que a fojas 96 se llevó a cabo el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de don JUAN HERNÁNDEZ, abogado por la parte demandante de don SEBASTIÁN MENA y don JOSÉ GALIANO abogado por la parte demandada de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.

La parte MENA ratifica la querella infraccional y demanda civil interpuesta en contra de Reale Chile Seguros Generales, con expresa condenación en costas.

La parte REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A. opone dentro de plazo en carácter de previo y especial pronunciamiento incidente de falta de jurisdicción y/o competencia absoluta mediante escrito el cual solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

Al tenor de su minuta escrita señaló en síntesis que el Juzgado de Policía Local es incompetente para conocer la cuestión litigiosa por existir un Tribunal especialmente llamado a resolver la cuestión litigiosa, conforme dispone el artículo 543 del Código de Comercio, citando al efecto el título VII del Libro II del Código de Comercio "Del Contrato de Seguros". Agrega que de acuerdo con la normativa vigente en materia de seguro y conforme dispone el artículo 543 del Código de Comercio "las contiendas entre Asegurado y Asegurador deben ser conocidas por un juez árbitro nombrado de común acuerdo entre las partes cuando surja la disputa, o por la justicia ordinaria, en el caso excepcionalísimo que el asegurado opte por llevar el asunto ante dichos tribunales ordinarios de justicia descritos en el Código Orgánico de Tribunales.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA CORRETAJA

Arguye que conforme dispone el artículo 542 del Código de Comercio, las normas en materia de seguros son de carácter imperativo o irrenunciable para el asegurado como al asegurador. Además, conforme dispone el artículo 543 de la norma precipitada, esta es una norma que el artículo 22 número 1 de la Ley Sobre el Efecto Retroactivo de las Leyes denomina “leyes concernientes al modo de reclamar en juicio los derechos que resultaren de ellos”, cuya vigencia es in actum, es decir se aplican incluso a los contratos celebrados con anterioridad a la fecha de la entrada en vigencia de la ley modificatoria. Agrega que el artículo 543 del Código de Comercio establece una única excepción al procedimiento arbitral, consistente en el envío a la justicia ordinaria de aquellos asuntos controvertidos cuando: 1.- ha existido un siniestro o conflicto; 2.- este siniestro o conflicto genere una reclamación igual o menor a 10.000 Unidades de Fomento.

Al efecto destaca que los Juzgados de Policía Local no invisten la calidad de Tribunal Ordinario de Justicia, conforme dispone el artículo 5 del Código Orgánico de Tribunales.

Agrega que conforme dispone el artículo 2 bis de la Ley 19.496 que no serán aplicables las normas de procedimiento regulado por ella respecto de las actividades que contengan un proceso regulado por leyes especiales, con excepción de los sancionados por el mismo artículo 2 bis, situaciones que no concurren en el caso de autos, pues las materias que se discuten en autos están expresamente regulados por la Ley 20.667; tampoco concurre la excepción contemplada en la letra b) ya que en el caso de marras no está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores y porque no concurre la excepción contemplada en la letra c) ya que sin lugar a dudas se ha contemplado un proceso indemnizatorio en el Código de Comercio y por tanto el denunciante debe ceñirse a él.

En subsidio alega falta de competencia en razón de la materia, señalando en síntesis que en los casos sub lite, el contrato de seguro que vincula a las partes del juicio, jamás han colocado dentro de la esfera de competencia de un juez de Policía Local el conocimiento de una controversia entre ellos, sino que por el contrario lo que se ha acordado es que cualquier controversia entre las partes sea resuelta dentro de la esfera de un tribunal arbitral claramente regulado en su nombramiento y atribuciones y en subsidio, de la justicia ordinaria y nadie más. Agrega que la incompetencia absoluta del Tribunal, es en razón de la materia, conforme dispone el artículo 111 y

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARIA

112 del Código de Procedimiento Civil, así como lo dispuesto en los artículos 2 y 2 bis de la Ley 19.496 y sus modificaciones, la que alegan por vía declinatoria, solicitando al Tribunal que se abstenga de seguir conociendo del asunto de autos, ordenando sea conocido por el tribunal señalado en la póliza y en último término, también en la ley.

Previas referencias jurisprudenciales y conforme con lo dispuesto en los artículos 87, 111, 112 y 303 número 1 y 6, todos del Código de Procedimiento Civil en relación con lo dispuesto en los artículos 2, 2 bis, 16, 50 y siguientes de la Ley 19.496, en relación con lo dispuesto en el artículo 543 del Código de Comercio, solicitó en definitiva que este Tribunal se declare absolutamente incompetente para conocer de la querella infraccional y la demanda civil.

Por su parte, mediante escrito de fojas 56, don **JOSÉ ANTONIO GAGLIANO SILVA**, en representación de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, contestó la querella infraccional deducida en contra de su representada, solicitando su rechazo en todas sus partes y con expresa y ejemplar condenación en costas, señalando en síntesis que no se ha señalado precepto legal de la Ley 19.496 que haya sido supuestamente vulnerado; así mismo niega su parte tener algún tipo de responsabilidad respecto de los hechos denunciados por el actor y hace presente que su mandante realizó todas y cada una de las gestiones que le tocaba hacer, cumpliendo a cabalidad todas y cada una de sus obligaciones.

Afirma que solo reconocen como hechos no controvertidos: 1.- Que efectivamente el actor contrató con su mandante una Póliza de Seguros Automotriz N° 300269918; que efectivamente el 03 de diciembre del año 2022 el actor denunció un siniestro por el robo de las cuatro ruedas y cuatro llantas del vehículo, el que se rotuló bajo el número 90122210053685; que efectivamente el vehículo estuvo en el taller hasta el 10 de enero de 2023.

Señala que el giro de su mandante se circumscribe en el ámbito de comercialización de distintos seguros, dentro de ellos pólizas de seguros automotriz, sin embargo, su mandante no efectúa por si las reparaciones, sino que tiene convenios con una serie de talleres automotrices quienes son los que finalmente efectúan los trabajos pertinentes según sea el caso. Afirma que también es posible que el asegurado escoja realizar las reparaciones en el taller de su confianza, caso en el cual su mandante se limita a pagar la indemnización pertinente.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARIA

Afirma que por lo anterior, una vez que realiza un trabajo particular, su mandante ha instruido a sus liquidadores internos que deben efectuar un acta de entrega en el que se consigne el estado del vehículo cuando es entregado al asegurado, de modo de que este último verifique que el vehículo se encuentra en buenas condiciones. Afirma que los trabajos se efectuaron sobre el vehículo objeto de autos cumplieron el estándar de calidad exigido en la materia, lo que tuvo como resultado que se entregara al actor el vehículo en las mismas condiciones en el que fue ingresado; acta que suscribió recibiendo el vehículo a su entera satisfacción, sin efectuar reclamo de ningún tipo.

Refiere que el actor omitió que, una vez efectuado el reclamo, su mandante de buena fe reingresó el vehículo objeto de autos en el cual pudo constatar que los daños denunciados dicen relación con una falla de fabricación y que ya se encontraban al momento de que el vehículo ingresó al taller.

En relación a la alegación que su mandante no consignó al recibir el vehículo una serie de daños que supuestamente constataron luego de que el vehículo fuera entregado, lo cierto es que dichos daños dicen relación con aspectos imperceptibles a la vista que no fueron detectados simplemente porque el vehículo se encontraba sucio, no significando ello que el vehículo se encontrara sucio, insistiendo que los mismos se encontraban una vez que el vehículo fue ingresado.

Argumenta que conforme al protocolo, se tomaron una serie de fotografías al vehículo objeto de autos al momento de recoger el vehículo y se compararon con las fotografías enviadas por el asegurado al momento de denunciar el siniestro pudiendo constatar exactamente los mismos daños en los focos.

Señala que conforme con las fotografías que acompañó el propio actor antes de ser trasladado al Taller Mecánico (de Pompeyo Carrasco) que se asignó por su mandante para su reparación, se advirtió que los supuestos daños alegados (en el foco) de automóvil asegurado, existían antes del siniestro, por lo que es más que evidente que contrariamente a lo afirmado por el actor, los señalados daños no se produjeron, ni menos tuvieron lugar mientras el automóvil del actor se encontraba en las dependencias del taller mecánicos en el que fue reparado, sino que los daños alegados por el actor se verificaron antes de que su mandante tomara las medidas para coordinar el traslado del vehículo.

En consecuencia argumenta que no existe un hecho infraccional en contra de su representada por la supuesta infracción que habría cometido de la ley 19.496, sin señalar cuales preceptos habrían sido vulnerados, lo que debería tener como consecuencia que se rechace de plano la querella infraccional.

Concluye que la primera defensa importa inexistencia de responsabilidad de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES** a la luz de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, destacando que el libelo ha señalado que su mandante ha incurrido de manera genérica en una infracción a la Ley 19.496, procediendo a realizar una interpretación respecto de lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23, todos de la Ley 19.496, concluyendo no existe incumplimiento de términos y condiciones del contrato de seguro, ni una transgresión al deber de diligencia o profesionalismo que impone la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la materia. Así mismo alega ausencia de nexo causal, entre el supuesto daño y la conducta de su mandante, lo que obliga a rechazar en todas sus partes la acción incoada, pues como se ha reiterado su parte no ha tenido injerencia alguna en el resultado dañoso alegado en esta sede por el actor, si es que existe y por ende se ha verificado una absoluta ausencia de causalidad que obliga al rechazo de la acción infraccional incoada. Alega que la carga de la prueba le corresponde al actor conforme con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil y el artículo 50 letra H que establece el principio dinámico de la prueba; así mismo afirma que al interponer la querella el actor ha infringido las expectativas generadas por sus propios actos, argumentando que su parte ha cumplido con todas las obligaciones, en cambio el actor ha suscrito una recepción conforme del automóvil y a pesar de ello ha deducido acción infraccional en esta sede.

Al primer otrosí contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando en síntesis que se hace valer de todas las alegaciones que anteceden, destacando que no le es imputable a su parte ningún actuar infraccional señalada en la Ley 19.496

Argumenta que no se advierte la existencia de perjuicio alguno en circunstancias que su mandante cumplió con sus obligaciones contractuales y otorgó cobertura al siniestro denunciado, pero mal podría responder por daños que no dicen relación con el siniestro y respecto de los cuales no tiene nada que ver.

En relación con las indemnizaciones, este solicita el pago de la suma total de \$4.500.000, sin embargo al detallar los perjuicios afirma que el daño emergente corresponde a \$3.078.500; el lucro cesante a \$200.000 y el daño moral a \$200.000, destacando que estas alegaciones deberán ser acreditadas al tenor de lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil.

En subsidio, solicita se valúen los perjuicios hasta la cantidad que la demandante sea capaz de acreditar.

Alega que en la especie conforme dispone el artículo 50 inciso final existe ausencia de elementos de responsabilidad, es decir capacidad, culpa, daños y relación de causalidad, no pudiendo acreditarse en la especie la existencia de una relación de causalidad entre el hecho supuestamente culpable y el daño que la demandante alega haber sufrido.

Solicita en definitiva se rechace la acción de perjuicios deducida en contra de su mandante por carecer de fundamento, con costas; en subsidio solicita rebaja de la indemnización hasta lo que el actor sea capaz de acreditar, sin costas.

**QUINTO:** Que a fojas 141, se llevó a cabo la continuación del comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de don **JUAN HERNÁNDEZ**, abogado en representación de don **SEBASTIÁN MENA** y don **PABLO SALFATE**, abogado en representación **REALE CHILE SEGUROS GENERALES**, todos ya individualizados en autos.

*“Llamadas las partes a una conciliación por parte del tribunal esta no se produce bajo ningún término”*

**PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE REALE CHILE SEGUROS GENERALES:**

Comparece don **JOSÉ CARLOS SALGADO NORAMBUENA**, chileno, soltero, liquidador de siniestros, natural de Linares, cédula de identidad N° 17.447.612-8, domiciliado en Las Acacias N°7604, La Florida, quien declaró que “yo fui liquidador el caso, no recuerdo el número del siniestro exacto, pero en diciembre del 2022 llegó a la compañía un siniestro, por un robo de las 4 llantas respecto un Station Wagon, Nissan, Kicks, no recuerdo placa patente, se le asignó a mi compañero de trabajo, al ver los antecedentes este rechazo el siniestro, a raíz de lo anterior el cliente fue a la sucursal a reclamar por la *no cobertura* y me toco atenderlo, se recompilaron los

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARIA

antecedentes, se me asigno a mí el caso y se levantó ante jefatura, a lo cual se decidió otorgar la respectiva cobertura, posteriormente se mandó una orden a taller para que compraran las llantas y neumáticos y una vez que llegaran se ingresaría el vehículo a taller ya que estaba en custodia de la compañía, desde la autorización hasta que ingresa a taller pasaron 2 semanas aproximadamente, el vehículo ingresa y se entrega al otro día por parte del taller, al momento del ingreso este ingresó sucio, taller entrega, el asegurado recibe conforme y posteriormente formula el reclamo que el vehículo tenía detalles, los que consistían en ralladuras y foco trasero derecho trizado, se recompilo la información con taller como se dejó acta que el vehículo venia sucio no se pudo comprobar la existencia de rayas, en cuanto al foco no hubo ningún choque que lo afectara, se pidieron fotos al asegurado de respaldo de cuando el deja el móvil en la grúa, lo que se entiende que es previo al ingreso a la custodia/taller, donde se aprecia que el vehículo estaba sucio y al hacer zoom a la foto se visualiza el daño al foco reclamado, el asegurado levanto el tema con su aseguradora presento reclamo y solicito reunión con jefatura, de lo cual se coordinaron en dos oportunidades pero nunca asistió, después de eso no hubo más comunicación entre asegurado y compañía.

#### **CONTRAINTERROGADO.**

Para que diga el testigo porque cuando la grúa recibe el vehículo no están constatados esos daños.

R: En cuanto a las rallas es imposible visualizar, dado la suciedad del vehículo y en cuanto al foco, es poco probable que el chofer o el que tomo el recibo lo haya detectado ya que es imperceptible, no le falta un pedazo, tiene una línea que se presume que es trizadura.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE MENA:**

Reiteró los documentos acompañados en la querella y demanda de autos y que rolan de fojas 1 a 36 y en este acto acompaña jurisprudencia relativa a los hechos demandados de la corte de apelaciones de Coyhaique, todo ello con citación.

*El tribunal tiene por reiterados y por acompañados los documentos, con citación.*

#### **PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE REALE:**

Acompañó los documentos mediante minuta escrita y con los respectivos apercibimientos.

*El tribunal resuelve: Al punto 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8: ténganse por acompañados los documentos, con citación.*

**Y CONSIDERANDO:**

**SEXTO:** Que conforme lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, teniendo en especial consideración para ello la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que dicho examen permita al sentenciador establecer la conclusión como un proceso lógico que produzca convicción efectiva en el sentenciador.

**SÉPTIMO:** Que, en el comparendo de fojas 96 y mediante minuta escrita, la parte de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES**, interpuso excepción de incompetencia del Tribunal fundado principalmente que conforme disponen los artículos 542 y 543 del Código de Comercio en relación con lo dispuesto en el artículo 2 bis de la ley 19.496 establecerían que las contiendas que se susciten entre el asegurado y la empresa aseguradora en el contexto de la vigencia de un contrato de seguro serían de competencia de un juez árbitro, norma que solamente establecería como excepción aquellas en la que el monto de la disputa sea superior a 10.000 Unidades de Fomento, supuesto en el cual el Asegurado podría acceder a la justicia ordinaria, sin embargo, bajo ningún caso a la justicia especial correspondiente a los Juzgados de Policía Local.

En subsidio del razonamiento anterior, argumenta que este Tribunal sería incompetente para conocer del asunto en razón a la materia, argumentando que en la especie el contrato de seguro está especialmente regulado en el Código de Comercio entre sus artículos 512 y 601 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 sobre Compañías de Seguros, motivo por el cual existiendo dos leyes sustantivas bastante detalladas sobre seguros, impide la aplicación de la Ley 19.496 por aplicación de lo dispuesto en los artículos 2 y 2 bis.

**OCTAVO:** Que, considerando el rol tutelar que detenta el derecho del consumo, su carácter de orden público y en consecuencia la irrenunciabilidad de sus disposiciones, así como el estatuto normativo que regula la materia de seguros, establecidos en el Código de Comercio y en lo pertinente el Decreto con Fuerza de Ley 251 sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, del Ministerio de Hacienda de 1931, no detenta un procedimiento que permita hacer efectiva la responsabilidad infraccional de las empresas aseguradoras que atenten en contra de los derechos del consumidor y teniendo especialmente en consideración lo establecido en la letra C) del artículo 2 bis de la Ley 19.496 que hace aplicable las normas del derecho del consumidor o usuario, cuando se persiga la indemnización de todo perjuicio que se ocasione con ocasión del incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos en las leyes especiales y considerando asimismo, que en materia de seguros nos encontramos frente a un contrato de adhesión y conforme dispone el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, en relación con el artículo 50 letra a) de la ley 19.496, esta sentenciadora considera que es competente para conocer del fondo de la acción deducida en autos, motivo por el cual en definitiva, la excepción de incompetencia absoluta del tribunal, opuesta por la parte de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES**, será rechazada.

**NOVENO:** Que con las alegaciones y defensas, antecedentes y probanzas rendidas por las partes, han quedado establecidos los siguientes hechos:

1. Que don **SEBASTIAN ANDREE MENA ISLA**, entre 18 de agosto de 2022 y el 18 de agosto de 2023, se encontraba asegurado por empresa **REALE SEGUROS**, bajo los términos y condiciones que constan en póliza 300269918, detentando en definitiva cobertura por daños materiales, robo, hurto o uso no autorizado, conforme resultó acreditado al tenor de la copia de la póliza de fojas 3 y siguientes y el tenor de la copia acompañada a fojas 111 y siguientes.

2.- Que entre don **SEBASTIAN ANDREE MENA ISLA** y don **JOSÉ SALGADO**, desde el 11 de enero de 2023, entablaron una serie de conversaciones por intermedio de plataforma de Whatsapp, detallando que tras el retiro del vehículo desde el taller se percató de la existencia de una serie de imprevistos, precisando que los focos traseros tanto izquierdo como derechos presentan trizadura; que la luz de señalización de espejo de copiloto se encuentra rota; señala que hizo la reclamación en el mismo taller

cuando retiraba el auto y que en definitiva requiere que le reparen esos daños, conforme resultó acreditado al tenor de las copias de las conversaciones acompañadas a fojas 7 y siguientes.

3.- Que don Sebastián Mena, contactó vía correo electrónico a personal de Aseguradora Reale, dando cuenta de que señalando que ha intentado mediante múltiples formas exigir una respuesta a una situación que se produjo con ocasión de una serie de daños de carácter estético que no tenía antes de que se llevaran el automóvil a la custodia, conforme resultó acreditado al tenor de la copia del correo electrónico acompañado a fojas 19 y a fojas 23 y siguientes.

4.- Que con fecha 02 de febrero de 2023, don **SEBASTIAN ANDREE MENA ISLA**, presentó ante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** reclamo número R2023W7909643 contra la empresa **REAL SEGUROS**, señalando en síntesis que el día 02 de diciembre de 2022, declaró un siniestro por robo de las 4 ruedas y llantas de su vehículo, realizó un denuncio ante la aseguradora, al retirar el automóvil se hizo la evaluación de las condiciones del vehículo, donde el evaluador declaró que solo faltaban las llantas y las ruedas; acto seguido informa que el vehículo estuvo en custodia desde el día 03 de diciembre de 2022 al día 09 de enero de 2023, siendo reparado y entregado el día 10 de enero de 2023, en la entrega del vehículo se percató de la existencia de daños estéticos, los cuales no tenía focos traseros trizados, luz señalizadora, espejo copiloto trizada, rayones en los pilares delanteros, placa patente doblada, realizando un reclamo ante la aseguradora mediante llamado telefónico, durante el tiempo que estuvo en custodia no permitiéndosele ver las condiciones del vehículo ni se le dio información de estos daños, argumentando que la aseguradora no quiere responder por los daños, conforme resultó acreditado al tenor de la copia del correo electrónico acompañado a fojas 17 vuelta y siguientes, a fojas 25 y siguientes, a fojas 125 y siguientes y el tenor de las copias de las fotografías acompañadas a fojas 127 y siguientes.

5.- Que con fecha 27 de enero de 2023 **REAL SEGUROS** respondió a don **SEBASTIÁN MENA ISLA**, que en el acta no existen observaciones en relación a los daños alegados por el Asegurado, esos se pueden deber a que la unidad se encontraba con suciedad no siendo observables a simple vista y en relación con los daños en los focos, estos tampoco son observables a simple vista, pues se camuflan o asimilan a ser líneas propias del foco, lo que fue rechazado por el asegurado,

ESTA ES UNA COPIA DEL DOCUMENTO  
LA FIRMAS SON FALSAS

generándose una disputa a este respecto, intentando organizar una reunión presencial, conforme resultó acreditado al tenor de la copia de los correos electrónicos acompañado a fojas 18 vuelta y siguiente y desde fojas 28.

6.- Que con fecha 16 de mayo de 2023, la Comisión Para el Mercado Financiero, informó a don **SEBASTIÁN MENA ISLA** por el caso 1991151, señalando en síntesis que en el ejercicio de las facultades que otorga el Decreto Ley número 3.538 de 1980, el Servicio tiene la función de absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por los legítimos interesados en materia de su competencia, y que si la situación que motiva la presentación se refiere a diferencias o controversias con una entidad fiscalizada respecto a la interpretación, aplicación y cumplimiento de las estipulaciones o condiciones de los contratos, o de la determinación y cuantificación económica de eventuales daños o perjuicios, su conocimiento y resolución, correspondiendo a los tribunales competentes, conforme resultó acreditado al tenor de la copia del informe acompañado a fojas 20 y el tenor de la copia acompañada a fojas 36.

7.- Que con fecha 03 de diciembre de 2023 don **SEBASTIÁN MENA**, suscribió Chek List de vehículo retirado en domicilio, respecto del vehículo placa patente **SCLD-39**, en el que consta que el vehículo fue retirado desde la dirección El Acueducto 2135, Peñalolén, vía remolque, con accesorios Tag, batería, ceniceros, cinturones de seguridad, computador, botiquín, extintor, gata, triángulos, consola, encendedor, audio, espejo interior, bluetooth, llave ruedas, parlantes, piso goma, radio, navegador GPS, rueda de repuesto, sombrilla, espejo exterior, huinche, huinche comando, luces, limpia parabrisas, antena, emblemas, neblinero, tapa bencina exterior, tapa bencina interior, componentes del motor, vidrios, panel de radio. Así hace presente que no cuenta con rueda delantera derecha, rueda delantera izquierda, rueda trasera derecha, rueda trasera izquierda, conforme resultó acreditado al tenor de la copia del Check List acompañado a fojas 21.

8.- Que Pompeyo Carrasco, con fecha 17 de julio de 2023 emitió cotización a don **SEBASTIÁN MENA ISLA**, cédula de identidad número 17.778.837-6, respecto del automóvil marca Nissan modelo Kicks, placa patente **SCLD-39**, por concepto de Intermitente espejo, pintura completa, foco trasero izquierdo y derecho, lámpara trasera izquierda y derecha, por la suma total de \$3.078.530 (tres millones setenta y

ocho mil quinientos treinta pesos), conforme resultó acreditado al tenor de la copia del presupuesto acompañado a fojas 22.

9.- Que con fecha 03 de diciembre de 2022, don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA**, cédula de identidad número 17.778.837-6 presentó ante **REALE SEGUROS** formulario de denuncio siniestro automotriz N° 90122210053685, señalando que dejó su vehículo estacionado afuera de su casa, se levantó para ir a trabajar y al ir al vehículo se dio cuenta que le robaron las cuatro ruedas conforme resultó acreditado al tenor de la copia del formulario de denuncio del siniestro acompañado a fojas 118 y siguientes.

10.- Que con fecha 12 de enero de 2023, **REALE SEGUROS**, emitió orden de reparación inmediata final por daños materiales, el que se realizaría en taller mecánico Pompeyo Carrasco, con domicilio en Obispo Arturo Espinoza Campos número 3115, Macul, Santiago, Región Metropolitana, costo que fue evaluado en la suma de \$2.723.330, conforme resultó acreditado al tenor de la copia de la orden de reparación acompañada a fojas 120 y siguiente.

11.- Que con fecha 10 de enero de 2023, don **SEBASTIAN MENA**, suscribió recibo de conformidad número OT: 118143, asociado al número de siniestro 90122210053685, respecto de la compañía de seguros **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, por medio del cual declaró haber recibido a su entera satisfacción el trabajo realizado en su vehículo por el Servicio Técnico Autorizado, conforme resultó acreditado al tenor de la copia del recibo de conformidad acompañado a fojas 122.

12.- Que con fecha 21 de febrero de 2023, don **JUAN EDUARDO REYES RUBIO**, Jefe de la División de Reclamaciones, Comisión para el Mercado Financiero, de **REALE SEGUROS** respondió a oficio ordinario número 15.873 de fecha 14 de febrero de 2023, señalando en síntesis que se reconoce la existencia de un contrato de seguro entre su parte y don **SEBASTIÁN MENA**, en relación al vehículo placa patente **SCLD-39** bajo los términos y condiciones de la póliza 120160244, señalando que el vehículo reingresó a taller a fin de evaluar la efectividad de los daños denunciados en el contexto del primer ingreso a taller mecánico, cuyo Analista encargado del Siniestro indicó que si bien en el acta de retiro de la grúa dichos daños no aparecen como observaciones, estos se explican por cuanto no son perceptibles a simple vista, siendo poco probable que fueran detectados.- Arguye que los focos no presentan golpes y que revisados las fotografías del momento del retiro de la grúa, las

ES COPIA FIEL DEL OFICIO ORIGINA

aportadas por el Asegurado posterior a su entrega y las obtenidas en la reinspección, se logra apreciar, en todas ellas, el mismo detalle en ambos focos del vehículo asegurado; agrega que el vehículo tiene más de 12.000 kilómetros de uso y la dinámica de los daños responde a trabajos que se realizan en la carrocería, tales como lavados, pulidos, encerrados, etc., conforme resultó acreditado al tenor de la copia acompañada a fojas 123 y siguientes.

#### A.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

**DÉCIMO:** Que la parte de don **SEBASTIAN ANDREE MENA ISLA**, interpuso querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, fundado en que el actuar del querellado transgredió en términos generales la Ley 19.496, que establece la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que las normas que regulan la materia debatida corresponden a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 todos de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

En lo pertinente, la letra e) del artículo 3 de la Ley 19.496, que señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, e) “*el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea*”.

Por su parte, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496, que dispone que “*todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*”.

A su vez, el artículo 23 de la Ley 19.496 dispone “*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*”.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que ponderados los antecedentes que obran en la causa, de conformidad con las reglas de la sana crítica, teniendo especialmente en consideración el tenor del Chek List acompañado a fojas 21 y la copia del recibo de conformidad acompañado a fojas 122 y no habiéndose acompañado por la querellante medio de prueba alguno, que permita tener por establecido que el vehículo asegurado, marca Nissan, versión Kucks Advance CVT, placa patente **SCLD-39**, en el contexto de la reparación conforme con la cobertura que se suscribió mediante Póliza de Seguros, sufrió daños de la naturaleza imputada estando en bajo la custodia de la parte querellada, motivo por el cual esta sentenciadora no ha obtenido la convicción necesaria para tener por establecido, que en el contexto de la relación de consumo, la querellada haya infringido con su actuar la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual la querella infraccional incoada deberá ser necesariamente rechazada.

**B- EN CUANTO A LO CIVIL:**

**DÉCIMO TERCERO:** Que, mediante el primer otrosí de la presentación de fojas 37 don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA** interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**

**DÉCIMO CUARTO:** Que mediante la acción de indemnización de perjuicios opuesta al primer otrosí de la presentación de fojas 37, don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA** solicitó se condene a **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, al pago de la suma total de \$4.500.000, con intereses y reajustes, con ejemplar condenación en costas.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, de conformidad dispone el artículo 2314 del Código Civil, que al efecto dispone; "*El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización; sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito*".

**DÉCIMO SEXTO:** Que en cuanto a la obligación de resarcir daños, cabe precisar que la naturaleza de la indemnización de perjuicios es sustitutiva, del daño ocasionado, que puede ser moral y/o material, abarcando a su vez este último tanto el daño emergente como el lucro cesante, correspondiendo el primero de ellos a un valor de reemplazo, que debe guardar estricta relación con los perjuicios alegados y probados y, el segundo, a las pérdidas ocasionadas y/o a las ganancias frustradas, en tanto que el daño moral se entiende como el sufrimiento, las lesiones o trastornos de orden psicológico, la afección espiritual o lesión causada a la espiritualidad de la víctima como consecuencia de la comisión de un ilícito o una infracción.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, en lo que se refiere al daño moral, este puede definirse como el menoscabo de un bien no patrimonial, que irroga una lesión a su titular. A mayor abundamiento y en el mismo sentido la Ilma. Corte de Apelaciones de Temuco en el considerando sexto de la sentencia recaída en causa rol 2073-2009, respecto del daño moral, señala: "...en su acepción más restringida se relaciona con el pesar, dolor o aflicción que experimenta la víctima y que se conoce como *remium doloris*. Sin embargo, esta visión ha dado paso, tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, a considerar una concepción más amplia de tal concepto, a fin de reparar todas las especies de perjuicios morales y no sólo el *remium doloris*, toda vez que en cada una de ellas hay atentados a intereses extrapatrimoniales diversos. Así, la profesora Carmen Domínguez Hidalgo ha manifestado sobre el punto: "Estamos con aquellos que conciben el daño moral del modo más amplio posible, incluyendo allí todo daño a la persona en sí misma –físicos o psíquicos–, como todo atentado contra sus intereses extrapatrimoniales. Comprende pues el daño moral todo menoscabo del cuerpo humano, considerado como un valor en sí y con independencia de sus alcances patrimoniales". Y agrega: "En suma, el daño moral estará constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo". (En "El Daño Moral", tomo I, Editorial Jurídica de Chile, 2002, páginas 83 y 84)." . A mayor abundamiento, el daño moral, se ha entendido como el menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo, tal como lo señala Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño Moral", según el cual éste está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial

que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile, Tomo I, noviembre de 2000, Pág 84.).

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, ponderados los antecedentes de la causa de conformidad con las reglas de la sana crítica en la forma señalada en el considerando noveno de la presente sentencia y no habiéndose acreditado la existencia de la responsabilidad infraccional del demandado, no ha sido posible a esta sentenciadora obtener la convicción necesaria para tener por establecida la existencia de una relación de causalidad entre la responsabilidad infraccional y los daños demandados, motivos por el cual la demanda civil de indemnización de perjuicios deberá ser necesariamente rechazada.

**Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE,** lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 23, 50, 50 A y demás disposiciones aplicables de la ley N° 19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores, 14 y 17 de la ley N° 18.287 sobre procedimiento ante los juzgados de Policía Local, 1.698 y 2.329 del Código Civil y demás pertinente de la ley N° 15.231 sobre organización y atribuciones de los mismos;

**RESUELVO:**

**I.- SE RECHAZA** la excepción de incompetencia absoluta interpuesta por **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.-**

**II.- SE RECHAZA** la querella infraccional de fojas 37.

**III.- SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de fojas 37.

**IV.- SE CONDENA** en **COSTAS** a don **SEBASTIÁN ANDREE MENA ISLA**, por haber resultado totalmente vencido.

**V.-** Una vez ejecutoriada la presente sentencia **DESE CUMPLIMIENTO** a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con sede en esta Región.

**Notifíquese por carta certificada.**

Anótese, regístrese, remítase y archívese en su oportunidad.

Rol: 614-2024

**DICTADA POR DOÑA MARCELA GUERRA SALFATE, JUEZA TITULAR**

ESCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
LA SECRETARÍA