Doscientos cuarenta y ocho 248

Tercer Juzgado de Policía Local

Antofagasta

3er. JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA

Antofagasta, veintidós de septiembre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas 01 y siguientes, consta mandato judicial otorgado por escritura pública Repertorio N°481-2026, de fecha 20 de febrero de 2026, ante don Luis Felipe Paz Porras, Notario Público Suplente de la Primera Notaría de Antofagasta, por el cual don **FLORENCIO PRUDENCIO CASTRO FLORES**, cédula de identidad N°7.422.176-9, y don **JUAN CARLOS ZEBALLOS GONZÁLEZ**, cédula de identidad N°12.837.342-K, confieren poder al abogado don **RAMÓN MIRANDA TAPIA**, cédula de identidad N°14.111.663-0, con domicilio en calle Arturo Prat N°461, oficina 1805, Antofagasta, para que los represente con las facultades ordinarias y especiales del inciso primero y segundo del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil.

Que, en mérito de dicho mandato, a fojas 06 y siguientes, comparece el referido abogado, en representación de don Florencio Castro Flores y don Juan Zeballos González, ambos domiciliados en Avenida Pedro Aguirre Cerda N°11.092, Depto. K7, Antofagasta, quien interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **"REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A."**, Rol Único Tributario N°76.743.492-8, representada legalmente por don **VÍCTOR UGARTE ÁLVAREZ**, o quien haga sus veces, ambos con domicilio en calle Teniente Manuel Orella N°610, oficina 601, Antofagasta, por infracción a la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, conforme a los antecedentes de hecho y consideraciones de derecho que expone.

<u>En cuanto a la contratación del seguro y del siniestro:</u>

Refiere que don Juan Zeballos González adquirió un camión marca Scania, modelo S620, año 2025, patente VFKS-31, a través de un contrato de leasing celebrado con el Banco Itaú Chile, figurando este último como propietario y don Juan Zeballos González como mero tenedor inscrito ante el Servicio de Registro Civil e Identificación. Que, atendido el alto valor del vehículo, los asesores del banco recomendaron contratar una póliza de seguros, motivo por el cual don Juan Zeballos González consultó a su suegro, don Florencio Castro Flores, quien lo puso en contacto con la corredora de seguros doña Roxanna Sippa Oyarce. Indica que la corredora

sugirió contratar con la compañía Reale Chile Seguros Generales S.A., procediendo a la contratación de la póliza con fecha 11 de junio de 2025, bajo el N°300507153, figurando don Florencio Castro Flores como contratante, asegurado y beneficiario, con una prima bruta de 98,74 UF, pagadera en diez cuotas mensuales. Sostiene que la corredora, en su calidad de profesional habilitada y fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero, omitió informar a sus representados que la propiedad del vehículo debía coincidir con la persona del contratante de la póliza, limitándose su asesoría a explicar las coberturas contratadas y el valor de la prima. Que, el listado de exclusiones generales de la póliza acompañada en autos no contempla, entre sus causales, la falta de coincidencia entre el contratante y el propietario o mero tenedor del vehículo asegurado.

Que el día 10 de octubre de 2025, el vehículo asegurado sufrió un siniestro mientras transitaba por la Ruta 5 Norte, a la altura de la comuna de Chañaral, al esquivar un objeto de madera que se encontraba en la vía, perdiendo el control y quedando atravesado en la ruta, resultando el conductor con lesiones que motivaron su traslado a un centro asistencial, y siendo el vehículo, mientras permanecía inmovilizado en el lugar, objeto de actos de vandalismo por parte de terceros. Señala que el siniestro fue denunciado a la compañía aseguradora el día 20 de octubre de 2025, bajo el N°90125080029434, y que, tras el ingreso del vehículo a un taller, éste fue declarado en situación de pérdida total, siendo tasado su valor comercial por el propio liquidador de la aseguradora, don Roberto González, en la suma de $179.248.469.- equivalente a 4.515 UF, conforme a la modalidad de aseguramiento tradicional pactada en la póliza. Refiere que, no obstante lo anterior, el liquidador rechazó la cobertura invocando una supuesta "falta de interés asegurable", fundado en que el propietario del vehículo es el Banco Itaú Chile y que el mero tenedor inscrito es don Juan Zeballos González, mientras que el contratante y asegurado de la póliza es don Florencio Castro Flores, quien no ostentaría dominio ni tenencia alguna sobre el bien. Cita textualmente el informe de liquidación, en cuanto deja constancia de que, consultado el asegurado sobre la relación con la entidad propietaria del vehículo, éste habría respondido: *"La razón de asegurar el bien con datos que no corresponden al dueño real (mero tenedor), obedece al valor de la prima ya que el verdadero propietario tiene una siniestralidad alta lo cual encarece el costo del seguro"*, dejándose constancia además de la relación de parentesco por afinidad, en calidad de suegro y yerno, existente entre el asegurado y el mero tenedor.

Doscientos cincuenta 250

En cuanto a las objeciones al rechazo y a la infracción denunciada:

Sostiene que la decisión de rechazo es arbitraria e ilegal, por cuanto la aseguradora, a través de su propia analista comercial, tuvo a la vista, desde el momento mismo de la cotización, los antecedentes que daban cuenta de que el adquirente del vehículo y la operación de compra correspondían a don Juan Zeballos González y no a don Florencio Castro Flores, sin que formulara observación, objeción o advertencia alguna, procediendo a la emisión de la póliza y a la percepción ininterrumpida de las primas mensuales durante los meses de julio a noviembre de 2025, incluso con posterioridad a la ocurrencia del siniestro y a su denuncia. Argumenta que dicha conducta importa una infracción a los deberes de información veraz y oportuna, de respeto a los términos y condiciones ofrecidos, y de cuidado y profesionalidad que la Ley N°19.496 impone al proveedor, invocando al efecto los artículos 1, 2, 2 bis, 3° letra b), 4, 12, 16, 17, 17 B, 17 C, 17 E, 18 y 23 de dicho cuerpo legal, así como los artículos 1546, 1560, 2315 y 714 del Código Civil, y el artículo 515 del Código de Comercio.

Luego, en el primer otrosí de su presentación, el mismo apoderado interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma proveedora denunciada, solicitando, por concepto de **DAÑO EMERGENTE**, el pago de la suma de **$179.248.469.- (ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y nueve pesos)**, correspondiente al valor comercial del vehículo siniestrado conforme a la tasación efectuada por el propio liquidador de la aseguradora, con la salvedad de que dicha suma podrá pagarse mediante la entrega de los restos del vehículo o con descuento del valor de éstos, tasado en **$2.000.000.-** , y por concepto de **DAÑO MORAL**, la suma de **$10.000.000.- (diez millones de pesos)** para cada uno de los demandantes, más reajustes, intereses y costas.

2.- Que, a fojas 40, consta el estampe de notificación por cédula efectuada por parte de la Receptora Judicial *Ad-Hoc* designada en el presente proceso, de la querella infraccional y demanda civil de fojas 06 y siguientes, proveído de fojas 35 y resolución de citación a comparendo de fojas 36. Recibe copias doña Maritza Phillips Flores, cédula de identidad N°10.614.689-6 quien timbró y firmó para constancia, con fecha 09 de abril de 2026.

3.- Que, a fojas 41, el apoderado de la parte denunciante y demandante civil acompaña lista de testigos, individualizando a don Sebastián David Zeballos Castro y a don Javier Angelo Castro Ramos, teniéndose presente dicha nómina por resolución de fojas 42.

4.- Que, a fojas 46, comparece don **MAURICIO DORFMAN LIBERMAN**, abogado, en representación de la parte denunciada y demandada civil, quien en lo principal de su presentación, solicita tener presente que su personería para actuar en nombre y representación de aquella consta en escritura pública, autorizada mediante firma electrónica avanzada, cuya copia acompaña con citación, y que rola a fojas 43 y siguientes de autos. Luego, en el primer otrosí, solicita tener presente que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asume personalmente el patrocinio y poder en estos autos y, asimismo, delega el poder con que comparece en la abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, doña **HAYLEEN SIUS RETAMALES**, cédula nacional de identidad N°12.574.844-9, quien podrá actuar conjunta, separada e indistintamente con el compareciente, con las mismas facultades conferidas. Finalmente, en el segundo otrosí de su presentación, señala domicilio y fija la forma de notificación electrónica para estos efectos.

5.- Que, a fojas 67 y siguientes, comparece doña **HAYLEEN SIUS RETAMALES**, abogada, en representación de la parte denunciada y demandada civil, Reale Chile Seguros Generales S.A., quien deduce incidente de previo y especial pronunciamiento de falta de jurisdicción y/o de incompetencia absoluta del Tribunal, conforme al artículo 87 y al artículo 303 N°1 y 6, ambos del Código de Procedimiento Civil, fundado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone en su presentación. En subsidio, opone la excepción de incompetencia del Tribunal, en razón de la materia, solicitando se declare que este Tribunal carece de jurisdicción o, en subsidio, que es absolutamente incompetente para conocer de la denuncia infraccional y de la demanda civil deducidas en autos, con expresa condena en costas.

6.- Que, a fojas 86 y siguientes, comparece doña **HAYLEEN SIUS RETAMALES**, abogada, en representación de la parte denunciada y demandada civil, Reale Chile Seguros Generales S.A., quien evacúa el traslado conferido y contesta la querella infraccional deducida en autos, solicitando su rechazo, con costas, conforme a los fundamentos de hecho y de derecho que desarrolla en su presentación. Luego, en el otrosí, contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando igualmente su rechazo, con costas, en virtud de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

7.- Que, a fojas 218 y siguientes, con fecha 12 de mayo de 2026, tuvo lugar el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil, don Florencio Castro Flores y don Juan Zeballos González, representados por su apoderado el abogado

don Ramón Miranda Tapia, y de la parte denunciada y demandada civil, Reale Chile Seguros Generales S.A., representada por su apoderada la abogada doña Hayleen Sius Retamales. El apoderado de la parte denunciante y demandante civil ratificó íntegramente la denuncia infraccional y demanda civil deducidas a fojas 06 y siguientes, solicitando se acogieran ambas acciones en todas sus partes, con expresa condena en costas. La apoderada de la denunciada y demandada civil, mediante minuta escrita, rolante a fojas 67 y siguientes, interpuso el incidente de previo y especial pronunciamiento de falta de jurisdicción y/o competencia del Tribunal ya referido, solicitando la suspensión de la audiencia. EL TRIBUNAL RESUELVE: A lo principal, traslado; al otrosí, téngase por acompañados los documentos señalados, reitérense en su oportunidad; no dando lugar a la suspensión solicitada, continuándose con el comparendo. La parte denunciante y demandante civil se reservó el derecho a contestar el traslado en el plazo legal, otorgándose por el Tribunal el plazo de tres días hábiles al efecto. Seguidamente, la apoderada de la denunciada y demandada civil, mediante minuta escrita, rolante a fojas 86 y siguientes, evacuó el traslado de la denuncia infraccional y de la demanda civil, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. EL TRIBUNAL RESUELVE: A lo principal y al otrosí: téngase por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios.

El Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, sin perjuicio de que la parte denunciante y demandante civil hizo presente su disposición a conciliar mediante la restitución del camión objeto del contrato de seguro por uno de idénticas características.

SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA. **PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE CIVIL.** PRUEBA DOCUMENTAL: Ratifica los documentos de fojas 01 a 05, y asimismo, acompañó, con citación, los documentos que individualizan a fojas 219 y 220 de autos y que rolan de fojas 118 a 201. PRUEBA TESTIMONIAL: Esta parte se valió del testimonio de don Sebastián David Zeballos Castro y de don Javier Angelo Castro Ramos.

Así, comparece don **SEBASTIÁN DAVID ZEBALLOS CASTRO**, chileno, empleado, cédula nacional de identidad N°20.262.627-0, domiciliado en calle Chiloé N°4361, de Antofagasta, nunca detenido ni procesado, quien, exhortado a decir verdad, y preguntado para tacha, expuso que don Florencio Castro es su abuelo y don Juan Zeballos es su padre. Que, se enteró de la presente demanda porque vive con su padre y lo ayuda a realizar los trámites en conjunto, y que no tiene interés alguno

en este juicio, más que apoyar a su padre en el accidente que tuvo su camión. La parte denunciada y demandada civil formuló tacha respecto del testigo, fundada en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de nieto e hijo de los denunciantes, la que, conferido el traslado correspondiente, fue evacuada por la parte denunciante y demandante civil solicitando su rechazo, en atención a que el artículo 14 de la Ley N°18.287 sujeta la apreciación de la prueba a las reglas de la sana crítica, resultando inaplicables las tachas del Código de Procedimiento Civil. EL TRIBUNAL RESUELVE: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, se rechaza la tacha opuesta respecto del testigo, atendido lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287, en relación con el artículo 50 letra C, inciso cuarto de la Ley N°19.496, que establecen como sistema de valoración de la prueba la sana crítica, distinto del sistema de prueba legal o tasada que informa las tachas del Código de Procedimiento Civil, por lo que la incidencia deducida resulta improcedente en esta sede.

Tomada la declaración al testigo, éste expuso que se presenta como testigo porque viene a declarar lo que sabe sobre el caso, señalando que el día 11 de junio de 2025 se contrató un seguro con la compañía Reale Seguros Chile para el camión marca Scania, por medio de correo electrónico, enviando solamente la factura de adquisición del camión nuevo para que se hiciera el contrato. Que, el día 10 de octubre de 2025, ocurrió el accidente con dicho camión, denunciándose el siniestro para hacer valer el seguro. Que el seguro asignó un liquidador, quien solicitó recién más documentos aparte de la factura, y que luego de su evaluación, rechazó la denuncia del siniestro debido a un cambio en el nombre del asegurado, del cual el denunciante se enteró recién en ese momento, esto es, que no le harían valer su póliza por dicho motivo. Destaca que durante todo ese tiempo fue pagado mes a mes el seguro, enviando Reale Seguros Chile correos de cobranza sin mencionar en momento alguno que se estuviera pagando algo que no era válido, incluso después del accidente, hasta el mes de noviembre de 2025. Señala que ello ha provocado al denunciante daños morales y económicos, debido a que continúa pagando el leasing y el camión quedó inutilizado.

Repreguntado el testigo para que aclare qué persona contrató el seguro y por qué medio, responde que él contrató el seguro por correo electrónico. Repreguntado para que diga por qué se eligió a la compañía Reale Chile Seguros, responde que porque la corredora que conocen hace años comparó con otras compañías y Reale Chile Seguros resultó la más conveniente. Repreguntado para que aclare el nombre de la corredora, responde que es la señorita Roxanna Sippa. Repreguntado para que

aclare qué información le solicitó doña Roxanna Sippa para contratar el seguro, responde que sólo la factura que se entrega al momento de retirar el camión. Contrainterrogado el testigo para que diga si sabe si se informó a la compañía de seguros que el camión sería utilizado por un tercero al momento de contratar el seguro, responde que el mismo dueño lo utilizaba, don Juan Zeballos. No teniendo nada más que agregar, el testigo solicitó permiso para retirarse de la sala del Tribunal, lo que se le concedió, previa lectura y firma.

Luego, comparece don **JAVIER ANGELO CASTRO RAMOS**, chileno, empleado, cédula nacional de identidad N°16.057.386-4, domiciliado en calle Galilea N°1.651, de Antofagasta, nunca detenido ni procesado, quien, exhortado a decir verdad, y preguntado para tacha, expuso que don Florencio Castro Flores es su padre; que don Juan Zeballos González es su cuñado; y que se enteró de este juicio porque siempre están en conversaciones sobre todos los temas. Sin que se registre en autos tacha formulada respecto de este testigo, se tomó su declaración, exponiendo que se presenta como testigo porque tiene conocimiento de los hechos, dado que don Juan es su cuñado, y que cuando ocurrió el siniestro le avisó la señora Roxanna Sippa, quien es la ejecutiva de las pólizas de seguros, con quien siempre están en conversación al respecto y quien siempre les indica dónde asegurar los vehículos. Señala que, cuando ocurrió el siniestro, Sebastián le comunicó telefónicamente que había ocurrido un accidente, comunicándose después con la señora Roxanna Sippa para saber los pasos a seguir. Indica que el seguro fue contratado en junio de 2025, que el siniestro fue en octubre de 2025 y que el último cobro del seguro fue en noviembre de 2025. Que, después de ocurrido el siniestro, recién se enteraron de que don Juan, quien debería ser el asegurado, no figuraba como tal, encontrándose asegurado el tracto camión, sin saber por qué no aparecía don Juan, toda vez que la señora Roxanna Sippa, para asegurar un vehículo, solicita la factura, documento del cual constan todos los datos, esto es, el nombre de quien va asegurado, la patente y el número de motor, entre otros. Señala tener entendido que el problema es que don Juan no figura como asegurado, pero que sí está asegurado el tracto camión, estimando que pudo haber existido un error en la digitación del nombre, sin poder asegurarlo, agregando que el nombre figura en la factura e ignorando por qué no aparece el de don Juan Zeballos. Finalmente, señala que el seguro fue pagado correctamente desde su contratación hasta noviembre de 2025, último cobro efectuado por la aseguradora.

Repreguntado el testigo para que aclare qué información específica solicita la señora Roxanna Sippa para la contratación de seguros de vehículos, sin que conste en el acta del comparendo la respuesta dada a dicha repregunta. Contrainterrogado el testigo para que diga si sabe si se informó a la compañía de seguros que el camión sería utilizado por un tercero al momento de contratar el seguro, responde que el mismo dueño lo utilizaba, don Juan Zeballos. No teniendo nada más que agregar, el testigo solicitó permiso para retirarse de la sala del Tribunal, lo que se le concedió, previa lectura y firma.

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA Y DEMANDADA CIVIL. PRUEBA DOCUMENTAL: Acompañó, con citación, los documentos que individualiza a fojas 226 de autos, los que rolan de fojas 202 a 217 de autos. PRUEBA TESTIMONIAL: No rindió. Con lo actuado se puso término a la audiencia, previa lectura y firma de los comparecientes.

8.- Que, a fojas 237 y siguientes, comparece don **RAMÓN MIRANDA TAPIA**, abogado, en representación de la parte denunciante y demandante civil, quien, en lo principal de su presentación y dentro de plazo, evacúa el traslado conferido respecto del incidente de falta de jurisdicción y/o competencia, solicitando su rechazo, con costas, de conformidad con los fundamentos de hecho y de derecho que expone. Luego, en el otrosí, acompaña los documentos que individualiza, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción de falta de jurisdicción y/o incompetencia del Tribunal:

Primero: Que, en la presentación de fojas 67 y siguientes, la parte denunciada y demandada civil, Reale Chile Seguros Generales S.A., dedujo incidente de previo y especial pronunciamiento de falta de jurisdicción y/o de incompetencia absoluta del Tribunal, fundando su alegación en que el artículo 543 del Código de Comercio, modificado por la Ley N°20.667, dispone que toda dificultad entre asegurado y asegurador relativa a la validez, interpretación, cumplimiento o incumplimiento del contrato de seguro, o a la procedencia o monto de la indemnización reclamada, debe ser resuelta por un árbitro arbitrador o, tratándose de siniestros cuya cuantía sea inferior a 10.000 unidades de fomento, por la justicia ordinaria, no encontrándose los Juzgados de Policía Local comprendidos dentro de la judicatura ordinaria conforme al artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales. Sostiene, además, que conforme al artículo 2° bis de la Ley N°19.496, la existencia de la regulación especial contenida en

el Código de Comercio excluye la aplicación del estatuto de protección al consumidor, sin que concurra en la especie ninguna de las hipótesis de excepción de las letras a), b) y c) de dicho precepto. Cita en apoyo de su tesis la sentencia del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, Rol N°18.723-2021, confirmada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, Rol N°37-2022, así como pronunciamientos de las Cortes de Apelaciones de Valparaíso e Iltma. Corte de Talca.

Segundo: Que, conferido el traslado del incidente, la parte denunciante y demandante civil lo evacuó oportunamente a fojas 237 y siguientes, solicitando su rechazo. Sostiene que la jurisprudencia invocada por la denunciada, referida a causas resueltas entre los años 2011 y 2022, se encuentra superada por pronunciamientos posteriores y de mayor jerarquía, citando al efecto las sentencias de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N°3905-2024, de 10 de febrero de 2025, y Rol N°1664-2024, de 15 de julio de 2024, que reconocen la existencia de un sistema dual de competencia entre la jurisdicción arbitral prevista en el artículo 543 del Código de Comercio y la de los Juzgados de Policía Local conforme a la Ley N°19.496, acompañando copia de ambas y de una publicación del sitio "Diario Constitucional". Añade, que en la póliza acompañada en autos no se contempla cláusula arbitral alguna, y que el proceso arbitral supone costos que gravan al consumidor, contrariamente a la finalidad protectora de la Ley N°19.496; y que, en todo caso, tratándose la cuantía de la controversia de una suma inferior a 10.000 unidades de fomento, la propia norma del artículo 543 inciso tercero del Código de Comercio permitiría al asegurado optar por la justicia ordinaria, ratificando así la voluntad del legislador de reservar la vía arbitral exclusivamente para asuntos de mayor complejidad y cuantía.

Tercero: Que, con carácter previo al examen de las cuestiones de fondo, corresponde determinar la naturaleza jurídica de la relación que vincula a las partes, por cuanto de dicha calificación depende el estatuto normativo aplicable y, consecuencialmente, la competencia de este Tribunal. Al efecto, conforme a los numerales 1 y 2 del artículo 1° de la Ley N°19.496, se encuentra acreditado en autos, sin controversia entre las partes, que don Florencio Castro Flores contrató la póliza de seguro automotriz individualizada en calidad de destinatario final del servicio de cobertura de riesgos ofrecido por la aseguradora, sin que conste antecedente alguno que permita concluir que dicha contratación se integró a un proceso de producción, comercialización o prestación ulterior de servicios; y que Reale Chile Seguros Generales S.A. desarrolla profesional y habitualmente la actividad aseguradora, ofreciendo en el mercado servicios de cobertura de riesgos a cambio de una prima, circunstancia que satisface

la definición legal de proveedor. A ello se agrega que el contrato de seguro celebrado entre las partes reviste la naturaleza de contrato de adhesión, por cuanto sus condiciones generales, contenidas en el condicionado POL 120160244, fueron predispuestas unilateralmente por la aseguradora con anterioridad a la contratación, sin que el asegurado dispusiera de posibilidad real de discutir o modificar sus estipulaciones. En consecuencia, la relación jurídica debatida constituye una relación de consumo sometida a las disposiciones de la Ley N°19.496.

Cuarto: Que, aun cuando pudiera suscitarse alguna duda acerca de la inclusión del contrato de seguro dentro del ámbito de la Ley N°19.496, dicha incertidumbre fue expresamente despejada por el legislador mediante la Ley N°20.555, que incorporó al referido cuerpo legal el artículo 17 B, norma que regula específicamente los contratos de adhesión celebrados en materia de seguros, imponiendo a las compañías aseguradoras especiales deberes de información, transparencia y comprensibilidad respecto de las pólizas que ofrecen al público. La incorporación de esta regulación específica constituye manifestación inequívoca de la voluntad legislativa de someter la actividad aseguradora al régimen de protección al consumidor, reconociendo que las compañías de seguros actúan como proveedores frente a los consumidores que contratan sus pólizas.

Quinto: Que, el artículo 2° bis de la Ley N°19.496, dispone que las normas de dicho cuerpo legal no serán aplicables a las actividades reguladas por leyes especiales, salvo, entre otras hipótesis, la de su letra c), que reconoce expresamente el derecho del consumidor para recurrir individualmente, conforme al procedimiento de la Ley N°19.496, con el objeto de obtener la indemnización de los perjuicios originados en el incumplimiento de obligaciones contraídas por el proveedor, siempre que la legislación especial no contemple un procedimiento indemnizatorio específico para dicho objeto. En la especie, si bien el Código de Comercio regula el contrato de seguro y contempla, en su artículo 543, un mecanismo de resolución de controversias relativas a la validez, interpretación, cumplimiento o monto de la indemnización derivada del contrato de seguro, dicho cuerpo legal no contempla un procedimiento especial destinado a perseguir la responsabilidad infraccional del proveedor por el incumplimiento de los deberes de información, cuidado y profesionalidad que la Ley N°19.496 le impone en su calidad de tal, ni a obtener la indemnización de los perjuicios derivados específicamente de dicho incumplimiento.

Sexto: Que, en este sentido, este sentenciador comparte y hace suyo el criterio sostenido por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago en las sentencias Rol

N°3905-2024, de 10 de febrero de 2025, y Rol N°1664-2024, de 15 de julio de 2024, acompañadas en autos, en cuanto reconocen la existencia de un sistema dual para el conocimiento de los conflictos que se susciten entre asegurado y asegurador: por una parte, el previsto en el artículo 543 del Código de Comercio, que otorga competencia a la justicia arbitral u ordinaria para dirimir la controversia contractual propiamente tal; y, por otra, el contemplado en la Ley N°19.496, en cuya virtud el asegurado, en su calidad de consumidor, puede recurrir a la justicia de policía local cuando la materia debatida no se encuentre comprendida entre las exclusiones del artículo 2° bis de dicho cuerpo legal, atendido que el consumidor, encontrándose en una posición de asimetría estructural frente a las compañías aseguradoras derivada de los contratos de adhesión que suscribe, se encuentra mejor protegido en el contexto de un procedimiento más eficaz y menos oneroso, como el regulado por la Ley N°19.496.

Séptimo: Que, dicho criterio resulta además, más ajustado a la fecha de esta sentencia que el sostenido en las sentencias del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, Rol N°18.723-2021, y de la Corte de Apelaciones de Coyhaique, Rol N°37-2022, así como en los pronunciamientos de las Cortes de Apelaciones de Valparaíso e Iltma. de Talca, todos invocados por la denunciada y correspondientes a los años 2011, 2013 y 2022, por ser estos últimos anteriores a la evolución jurisprudencial más reciente reflejada en los fallos de la Corte de Apelaciones de Santiago ya referidos, sin perjuicio de que la pretensión ejercida en estos autos, como se razonará a continuación, no persigue el cumplimiento forzado del contrato de seguro ni la determinación de la procedencia o monto de una indemnización derivada de dicho contrato en los términos del artículo 543 del Código de Comercio, sino la declaración y sanción de infracciones a deberes propios del estatuto de protección al consumidor.

Octavo: Que, en efecto, la acción contravencional deducida en autos se funda en la infracción de los deberes de información veraz y oportuna, de respeto a los términos y condiciones ofrecidos y convenidos, y de cuidado y profesionalidad que la Ley N°19.496 impone a todo proveedor, en relación con la forma en que la denunciada gestionó, suscribió y administró la póliza de seguro contratada por el denunciante, deberes cuya observancia resulta enteramente ajena al objeto regulatorio del artículo 543 del Código de Comercio, precepto que, como se ha dicho, se limita a resolver controversias relativas al cumplimiento o incumplimiento del contrato de seguro como convención mercantil. Luego, la circunstancia de que la controversia se origine con ocasión de un contrato de seguro no transforma en materia arbitral forzosa la pretensión infraccional fundada en el incumplimiento de deberes de orden público

Doscientos cincuenta y nueve 259

establecidos en beneficio del consumidor, cuya persecución corresponde exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley, no siendo disponible para las partes mediante estipulaciones contenidas en contratos de adhesión. A mayor abundamiento, la excepción de incompetencia del tribunal opuesta por el proveedor denunciado y demandado, contiene un fundamento contrario a la ley, **puesto que el mismo artículo 50 A inciso primero (parte final), señala de manera expresa que *"Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual"***.

Finalmente, es dable señalar, que el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, señala de manera expresa que ***"las causas cuyas materias sean de conocimiento de Policía Local son materias de arbitraje prohibido"***, por lo que, aún cuando el consumidor haya suscrito el contrato que contenía dicha cláusula, ésta carece de valor y es nula por ser los derechos de éste, establecidos en la Ley N° 19.496, irrenunciables, circunstancia que debió haber sido conocida y aplicada por el proveedor al proponer el texto del referido contrato a su cliente.

Noveno: Por tanto, en mérito de lo razonado precedentemente, este sentenciador concluye que la excepción de falta de jurisdicción y/o incompetencia absoluta deducida por la parte denunciada y demandada civil carece de fundamento jurídico suficiente para prosperar, motivo por el cual será rechazada, sin costas, atendido que la denunciada tuvo motivos plausibles para litigar.

En cuanto a la legitimación activa y pasiva:

Décimo: Que, en la presentación de fojas 86 y siguientes, la parte denunciada y demandada civil opuso, en subsidio, falta de legitimación pasiva de su representada respecto de la acción civil, por corresponder el único interés económico legítimo sobre el vehículo siniestrado al Banco Itaú Chile, tercero ajeno al proceso; y falta de legitimación activa de los demandantes, por no ostentar éstos la calidad de contratante, asegurado o beneficiario necesaria para el ejercicio de una acción de cumplimiento del contrato de seguro.

Décimo Primero: Que, sin embargo, la acción civil deducida en estos autos no es una acción de cumplimiento forzado del contrato de seguro, cuya legitimación activa y pasiva se determina conforme a las normas del Código de Comercio, sino una acción indemnizatoria fundada en la responsabilidad infraccional del proveedor conforme al artículo 50 y siguientes de la Ley N°19.496, cuya legitimación pasiva corresponde precisamente al proveedor que incurrió en la infracción, esto es, a Reale Chile Seguros Generales S.A., contraparte contractual directa de don Florencio Castro Flores en el

contrato de seguro cuya gestión y administración dio origen a los hechos denunciados, con total independencia de que el resultado del contrato de seguro, en cuanto tal, hubiere o no de beneficiar en definitiva al Banco Itaú Chile. La excepción de falta de legitimación pasiva será, en consecuencia, rechazada.

Décimo Segundo: Que, en cuanto a la legitimación activa de don Florencio Castro Flores, consta sin controversia en autos, por reconocimiento expreso de la propia denunciada a fojas 86 y siguientes, que éste reviste la calidad de contratante, asegurado y beneficiario de la póliza N°300507153, esto es, la contraparte directa de Reale Chile Seguros Generales S.A. en la relación de consumo materia de estos autos, conforme al artículo 1° N°1 de la Ley N°19.496, siendo dicha calidad suficiente para tener por acreditada su legitimación activa para deducir la presente acción, cuestión procesal distinta del resultado de fondo que en definitiva corresponda dar a sus pretensiones.

Décimo Tercero: Que, respecto de don Juan Zeballos González, si bien no reviste formalmente la calidad de contratante, asegurado o beneficiario de la póliza, se encuentra acreditado en autos que es el mero tenedor inscrito del vehículo asegurado, que su adquisición mediante contrato de leasing con el Banco Itaú Chile fue el antecedente directo e inmediato que motivó la contratación del seguro cuya gestión se reprocha, y que es quien soporta materialmente la privación del uso del vehículo y las consecuencias patrimoniales derivadas de la falta de cobertura. En tales condiciones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2315 del Código Civil, en cuanto reconoce acción a quien tiene la cosa con obligación de responder por ella, este sentenciador tendrá por acreditada también su legitimación activa para comparecer conjuntamente con don Florencio Castro Flores en la presente causa.

En cuanto a lo Infraccional:

Décimo Cuarto: Que, a fojas 06 y siguientes, comparece don Ramón Miranda Tapia, abogado, en representación de don Florencio Castro Flores y don Juan Zeballos González, quien interpone denuncia infraccional en contra de Reale Chile Seguros Generales S.A. Los hechos que fundamentan la denuncia se encuentran pormenorizadamente relatados en la parte expositiva de este fallo, los que se dan por reproducidos. Fundamenta su acción en la infracción de los artículos 1, 2, 2 bis, 3° letra b), 4, 12, 16, 17, 17 B, 17 C, 17 E, 18 y 23 de la Ley N°19.496, solicitando se

acoja la denuncia y se condene a la infractora al máximo de las multas legales, con costas.

Décimo Quinto: Que, contestando la denuncia infraccional a fojas 86 y siguientes, la parte denunciada y demandada civil, solicitó su íntegro rechazo, con costas, en virtud de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho. Sostiene, en primer término, que su representada actuó con estricto apego a la legislación comercial e infraccional aplicable, en tanto el siniestro materia de autos fue legítimamente rechazado en razón de una falta de interés asegurable en la persona del contratante, don Florencio Castro Flores. Al efecto, invoca los artículos 513 letra n), 520 y 546 del Código de Comercio, argumentando que el interés asegurable constituye un elemento esencial del contrato de seguro, cuya ausencia impide la existencia de la obligación indemnizatoria. En la especie, arguye que el vehículo siniestrado es de propiedad exclusiva del Banco Itaú Chile y que su mera tenencia, por vía de leasing, corresponde a don Juan Zeballos González, por lo que el asegurado y contratante, don Florencio Castro Flores, carece de todo derecho real, personal, título de tenencia u otra relación patrimonial directa o indirecta con el bien, lo que vicia de nulidad o torna ineficaz la cobertura contratada. Refiere que la falta de coincidencia entre las identidades del verdadero tenedor del camión y la del contratante de la póliza no obedeció a un error de digitación ni a negligencia del proveedor, sino a un acto deliberado del propio consumidor destinado a eludir la tarifa de prima correspondiente a la alta siniestralidad de la verdadera operación comercial, tal como quedó expresamente consignado en las declaraciones prestadas por el propio asegurado ante el liquidador designado, don Roberto González, contenidas en el respectivo Informe de Liquidación de Siniestro. Asimismo, niega enfáticamente haber incurrido en infracción alguna a la Ley N°19.496, argumentando que la compañía de seguros no tiene la carga u obligación de fiscalizar previa ni posteriormente los títulos de dominio o tenencia de cada vehículo que es presentado a propuesta de aseguramiento por corredores de seguros independientes, descansando la contratación en el principio de la buena fe contractual consagrado en el Código de Comercio. Afirma, igualmente, haber cumplido a cabalidad con los deberes de información y transparencia entregando las condiciones generales de la póliza (POL 120160244), las cuales contienen explícitamente los requisitos legales de cobertura. Finalmente, alega que la intervención de la corredora de seguros doña Roxanna Sippa Oyarce –profesional independiente que prestó la asesoría técnica a los denunciantes– excluye cualquier negligencia imputable a la compañía aseguradora, toda vez que fue dicha auxiliar de la administración de seguros quien

confeccionó y presentó la solicitud de cotización, siendo su deber profesional verificar la idoneidad y el interés asegurable de su cliente antes de tramitar la emisión de la póliza.

Décimo Sexto: Que, en orden a acreditar los fundamentos de la denuncia infraccional y demanda civil, la parte denunciante rindió prueba documental, la que no fue objetada en oportunidad legal, consistente en los siguientes instrumentos:

- Formulario de denuncio de siniestro N°90125080029434, presentado ante Reale Chile Seguros Generales S.A., con fecha 20 de octubre de 2025, respecto del accidente del vehículo patente VFKS-31 ocurrido el 10 de octubre de 2025 en la Ruta 5 Norte, Chañaral, de fojas 118 y 119.
- Declaración jurada simple de siniestro, presentada ante Reale Chile Seguros Generales S.A., donde se relatan las circunstancias del accidente y vandalización posterior del tractocamión, de fojas 120 y 121.
- Contrato de póliza de seguros N°300507153, de fecha 11 de junio de 2025, otorgada por Reale Chile Seguros Generales S.A., figurando como contratante, asegurado y beneficiario don Florencio Castro Flores, sobre el vehículo marca Scania, modelo S620, año 2025, patente VFKS-31, por una prima bruta de 98,74 UF, de fojas 122 a 127.
- Factura electrónica N°657770, emitida por Scania Chile, con fecha 28 de mayo de 2025, por la compra del tractocamión año 2025, monto total $211.820.000, en la que consta expresamente la glosa de venta efectuada por cuenta de Banco Itaú Chile y la individualización de don Juan Carlos Zeballos González en la operación, de fojas 128.
- Anexo de procedimiento de liquidación de siniestros emitido por Reale Chile Seguros Generales S.A., de fojas 129 y 130.
- Comprobantes de pago de las primas correspondientes a los períodos de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, y enero, febrero, marzo y abril de 2026, de fojas 131 a 140.
- Plan de pago directo, carátula uniforme y certificado de cobertura de la póliza N°300507153, emitidos por la aseguradora Reale Chile Seguros Generales S.A., de fojas 141 a 143.
- Carta de respuesta a la impugnación, emitida por Reale Chile Seguros Generales S.A., con fecha 18 de diciembre de 2025, rechazando definitivamente la cobertura del siniestro N°90125080029434, de fojas 144 a 147.

- Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del Registro de Vehículos Motorizados (RVM) respecto de la placa patente VFKS-31, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que acredita la propiedad a nombre de Banco Itaú Chile y la calidad de mero tenedor inscrito de don Juan Carlos Zeballos González, de fojas 148 a 149.
- Cadena de correos electrónicos de fecha 11 de junio de 2025, enviados por la corredora de seguros doña Roxanna Sippa Oyarce a la analista comercial de Reale Chile Seguros Generales S.A., doña Violeta Madariaga (asunto: *"guía de despacho"* y *"cotización"*), mediante los cuales se solicitó la emisión de la póliza adjuntando la Factura N°657770, cuyo archivo e información identificaba expresamente a don Juan Carlos Zeballos González y la adquisición para el Banco Itaú Chile, de fojas 155 a 159.
- Cadena de correos electrónicos de fechas 28 de octubre, 19 de noviembre, 20 y 23 de diciembre de 2025, e intercambio de correos entre don Sebastián Márquez y don Roberto González (liquidador de la compañía), que confirman las gestiones de cobranza y liquidación, de fojas 150 a 154, 160 a 162, 165 y 166.
- Informe de Liquidación de Siniestro de Vehículos, emitido por el liquidador don Roberto González, que establece la determinación de Pérdida Total Tradicional del tractocamión por un valor comercial de $179.248.469.- (4.515 UF), valor de salvamento en $2.000.000.- y el rechazo por falta de interés asegurable, de fojas 167 a 175.
- Correo electrónico y Carta de morosidad, de fecha 19 de noviembre de 2025, enviada por doña Sandra Migueles (Reale Chile) a don Florencio Castro Flores, solicitando el pago de cuotas con posterioridad a la denuncia del siniestro, de fojas 181 y 182.
- Simulación de producto de vehículos pesados, de fecha 11 de junio de 2025, expedida por la plataforma comercial de Reale Chile, de fojas 183 y 184.
- Informe Autofact respecto a la patente VFKS-31 y Correo electrónico de fecha 11 de junio de 2025 de doña Roxanna Sippa a doña Violeta Madariaga, confirmando la entrega de la factura de compra de Scania antes de la emisión de la póliza, de fojas 185 a 201.

Décimo Séptimo: Que, por su parte, la parte denunciada y demandada civil, Reale Chile Seguros Generales S.A., rindió la siguiente prueba documental:

- Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del Registro de Vehículos Motorizados (RVM) respecto de la placa patente VFKS-31, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que acredita la propiedad a nombre de Banco Itaú Chile y la calidad de mero tenedor inscrito de don Juan Carlos Zeballos González, de fojas 202 a 203.
- Formulario de denuncio de siniestro N°90125080029434, presentado ante Reale Chile Seguros Generales S.A., con fecha 20 de octubre de 2025, respecto del accidente del vehículo patente VFKS-31 ocurrido el 10 de octubre de 2025 en la Ruta 5 Norte, Chañaral, de fojas 204.
- Contrato de póliza de seguros N°300507153, de fecha 11 de junio de 2025, otorgada por Reale Chile Seguros Generales S.A., figurando como contratante, asegurado y beneficiario don Florencio Castro Flores, sobre el vehículo marca Scania, modelo S620, año 2025, patente VFKS-31, por una prima bruta de 98,74 UF, de fojas 205 a 207.
- Simulación de producto de vehículos pesados, de fecha 11 de junio de 2025, expedida por la plataforma comercial de Reale Chile, de fojas 208 a 210.
- Carta de solicitud de prórroga del plazo de liquidación, de fecha 26 de noviembre de 2025, emitida por Reale Chile Seguros Generales S.A., de fojas 211.
- Informe de Liquidación de Siniestro de Vehículos, emitido por el liquidador don Roberto González, que establece la determinación de Pérdida Total Tradicional del tractocamión por un valor comercial de $179.248.469.- (4.515 UF), valor de salvamento en $2.000.000.- y el rechazo por falta de interés asegurable, de fojas 212 a 216.
- Endoso de cancelación de la póliza N°300507153, de fecha 08 de diciembre de 2025, emitido unilateralmente por la compañía aseguradora, de fojas 217.

Décimo Octavo: Que, valorada la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 50 letra C inciso cuarto, de la Ley N°19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N°18.287, se encuentran acreditados en el proceso, por no haber sido controvertidos por las partes o por constar de la prueba documental, no objetada, y de la prueba testimonial rendida, los siguientes hechos: a) Que don Florencio Castro Flores contrató con Reale Chile Seguros Generales S.A. la póliza N°300507153, con fecha 11 de junio de 2025, figurando como contratante, asegurado y beneficiario, respecto del tracto camión marca Scania, modelo S620, patente VFKS-31, con una prima bruta de 98,74 UF, pagadera en diez cuotas

mensuales; b) Que la propiedad del referido vehículo corresponde al Banco Itaú Chile, mediante contrato de leasing de fecha 29 de noviembre de 2024, siendo don Juan Zeballos González, yerno del asegurado, el mero tenedor inscrito ante el Servicio de Registro Civil e Identificación; c) Que, con fecha 10 de junio de 2025, esto es, con anterioridad a la emisión de la póliza, la corredora de seguros, doña Roxanna Sippa Oyarce, remitió a doña Violeta Madariaga, analista comercial de Reale Chile Seguros Generales S.A., la solicitud de cotización del seguro a nombre de don Florencio Castro Flores, adjuntando la factura de adquisición del vehículo, documento cuyo propio nombre de archivo individualizaba a don Juan Carlos Zeballos González, y cuyo contenido consignaba expresamente la compra "para" el Banco Itaú Chile y la operación a nombre de don Juan Carlos Zeballos González; d) Que, sobre la base de dichos antecedentes, la póliza fue cotizada y emitida por la propia aseguradora los días 11 y 12 de junio de 2025, sin formularse observación, consulta o reparo alguno acerca de la falta de coincidencia entre el contratante propuesto y la identidad del adquirente y propietario del vehículo que se pretendía asegurar; e) Que, contratada la póliza, el denunciante pagó puntualmente las primas mensuales correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, sin que la aseguradora formulara objeción, reserva o advertencia alguna respecto de la validez de la cobertura durante dicho período, incluyendo pagos efectuados con posterioridad a la ocurrencia del siniestro, el 10 de octubre de 2025, y a su denuncia, el 20 de octubre de 2025; f) Que, denunciado el siniestro, la propia aseguradora tasó la pérdida total del vehículo en la suma de $179.248.469, equivalente a 4.515 UF, conforme a la modalidad de aseguramiento tradicional pactada; g) Que, no obstante lo anterior, la aseguradora rechazó la cobertura invocando la falta de interés asegurable del asegurado, decisión mantenida tras la impugnación deducida por el denunciante, mediante carta de fecha 18 de diciembre de 2025; y h) Que, el listado de exclusiones generales de la póliza acompañada en autos no contempla, entre las causales de exclusión de cobertura, la falta de coincidencia entre la persona del contratante y la del propietario o mero tenedor del vehículo asegurado.

Décimo Noveno: Que, por el contrario, no se encuentra acreditado en autos, por no existir prueba directa al efecto más allá de las propias afirmaciones del libelo, el contenido preciso de las conversaciones sostenidas verbal o telefónicamente entre la corredora de seguros y los denunciantes al momento de la contratación, ni en particular, que la corredora hubiere sido interrogada expresamente sobre la exigencia de interés asegurable y hubiere guardado silencio deliberado al respecto. Tampoco

se encuentra acreditado documentalmente en autos el monto ni la existencia de pagos efectuados por don Florencio Castro Flores al Banco Itaú Chile por concepto del contrato de leasing.

Vigésimo: Que, en cuanto a la exigencia legal de interés asegurable, los artículos 513 letra n), 520 y 546 del Código de Comercio, todos citados en la contestación y en el informe de liquidación acompañado en autos, ciertamente exigen que el asegurado ostente un interés patrimonial, actual o futuro, lícito y estimable en dinero, respecto del objeto asegurado, al momento de la ocurrencia del siniestro. Conforme al mérito de los documentos no objetados que obran en el proceso —singularmente el Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del Registro de Vehículos Motorizados— se encuentra acreditado que el dominio del tracto camión asegurado corresponde al Banco Itaú Chile y que la mera tenencia, derivada de un contrato de leasing, corresponde a don Juan Zeballos González, sin que conste en autos instrumento alguno que confiera a don Florencio Castro Flores un título de dominio, tenencia, usufructo, prenda o cualquier otro derecho real o personal directo sobre el bien asegurado.

Vigésimo Primero: Que, sin perjuicio de lo anterior, este sentenciador estima que la controversia sometida a su conocimiento no consiste en determinar si, conforme a las normas del Código de Comercio, correspondía o no otorgar la cobertura y pagar la indemnización reclamada por el siniestro del vehículo asegurado —cuestión propia de la relación contractual de seguro y ajena, como se razonó al desestimar la excepción de incompetencia, al objeto de la presente acción infraccional— sino en determinar si la denunciada, en su calidad de proveedora de un servicio financiero regulado por la Ley N°19.496, dio cumplimiento a los deberes de información, cuidado y profesionalidad que dicha ley le impone en la comercialización y administración del producto contratado por el denunciante, con independencia del resultado a que hubiere de arribar en sede contractual acerca de la procedencia de la cobertura.

Vigésimo Segundo: Que, en tal sentido, se encuentra acreditado en autos, según se razonó en el considerando décimo sexto precedente, que la propia analista comercial de la denunciada, doña Violeta Madariaga, recibió directamente de la corredora de seguros, con fecha 10 de junio de 2025, esto es, un día antes de la emisión de la póliza, la factura de adquisición del vehículo, documento cuyo contenido identificaba expresamente a don Juan Carlos Zeballos González como parte de la operación de compra y al Banco Itaú Chile como adquirente, antecedentes objetivos que, de haber sido mínimamente contrastados por la aseguradora al momento de la suscripción, le

habrían permitido advertir la falta de coincidencia entre la persona del contratante propuesto y la del adquirente y propietario del vehículo cuya cobertura se solicitaba. No obstante contar con dichos antecedentes desde el origen mismo de la negociación, la denunciada emitió la póliza sin formular objeción, consulta o advertencia alguna, y continuó percibiendo el pago de las primas mensuales durante los meses de junio a noviembre de 2025, sin reserva ni observación, incluso con posterioridad a la ocurrencia y denuncia del siniestro, para invocar recién, meses después y una vez verificado el daño total del vehículo, la misma circunstancia que le constaba desde el inicio de la relación contractual como fundamento del rechazo de la cobertura.

Vigésimo Tercero: Que, dicha conducta configura una infracción al deber impuesto por el artículo 12 de la Ley N°19.496, en cuanto 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 prestación del servicio. **En efecto, al aceptar la contratación, emitir la póliza y percibir sin reserva el pago de las primas durante meses, la denunciada generó y validó, mediante sus propios actos, la apariencia de una cobertura vigente y eficaz en favor del denunciante, no pudiendo pretender liberarse de las consecuencias de dicha conducta contradictoria invocando, sólo al momento del siniestro, una circunstancia que le era conocida u objetivamente cognoscible desde el origen mismo de la contratación.**

Vigésimo Cuarto: Que, asimismo, dicha conducta configura infracción al deber de información veraz y oportuna que impone el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496 y a los especiales deberes de información y transparencia que en materia de contratos de adhesión de seguros establece el artículo 17 B del mismo cuerpo legal, por cuanto ni la póliza suscrita —cuyo listado de exclusiones generales, según se tuvo por acreditado en el considerando décimo sexto, no contempla la falta de coincidencia entre el contratante y el propietario del vehículo como causal de exclusión de cobertura— ni la aseguradora, pudiendo hacerlo a partir de los antecedentes que obraban en su poder desde la etapa de cotización, advirtieron al consumidor, de manera clara y oportuna, la exigencia legal de interés asegurable ni las consecuencias que su ausencia podría acarrear para la validez de la cobertura contratada.

Vigésimo Quinto: Que, del mismo modo, la conducta descrita configura infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496, en cuanto sanciona la prestación de servicios que ocasionen menoscabo al consumidor en razón de negligencia imputable al proveedor. En efecto, resultaba exigible a una compañía de seguros consolidada en el mercado

nacional, que desarrolla profesionalmente la actividad aseguradora, extremar el cuidado en el proceso de suscripción y verificación de los antecedentes que le eran proporcionados antes de perfeccionar el contrato y comenzar a percibir las primas correspondientes, máxime cuando, como en la especie, los propios documentos remitidos por la corredora para la cotización del seguro daban cuenta, por sí solos, de la discordancia que meses después invocaría para rechazar el siniestro.

Vigésimo Sexto: Que, la circunstancia de que el rechazo de la cobertura se hubiere fundado en una exigencia contemplada en la legislación especial sobre seguros —cuya efectividad no corresponde revisar en esta sede, según ya se razonó— no exime a la denunciada de la responsabilidad infraccional que le cabe por su propia negligencia en el proceso de contratación y administración de la póliza, pues es precisamente dicha negligencia, y no la exigencia legal del interés asegurable en sí misma, la que constituye el fundamento de la infracción que se declarará, al haber inducido al denunciante a confiar, durante meses y mediante el pago ininterrumpido de las primas convenidas, en la existencia de una cobertura que la propia aseguradora, de haber actuado con la diligencia y profesionalidad que le eran exigibles, pudo y debió advertir como defectuosa desde el origen.

A mayor abundamiento, si la propia aseguradora, no obstante contar con antecedentes objetivos que revelaban la falta de coincidencia entre el contratante y el propietario o mero tenedor del vehículo, optó igualmente por suscribir la póliza, percibir la prima convenida y mantener la relación contractual sin reparo alguno durante toda su vigencia, ha de entenderse, conforme a la doctrina de los actos propios, que dicha circunstancia no fue tratada por la propia proveedora como un obstáculo insalvable para la contratación. En otros términos, si la Compañía de Seguros aceptó suscribir y mantener vigente el contrato y la póliza en esas condiciones, ha de entenderse que, en los hechos, admitió que el beneficiario de la cobertura no fuese necesariamente el propietario o el tenedor material del vehículo asegurado, pues sostener lo contrario —esto es, que la póliza jamás pudo generar efecto alguno por esa sola circunstancia, no obstante haber sido conocida y consentida por la aseguradora desde el origen mismo de la negociación— equivaldría a aceptar que el contrato y la póliza fueron, desde su suscripción, una simple «lletra muerta», incapaz de activarse precisamente en la única hipótesis para la cual fue contratada, esto es, la ocurrencia de un siniestro. Tal interpretación resulta contraria a la buena fe contractual que exige el artículo 1546 del Código Civil y al principio de conservación de los actos y contratos, en cuya virtud las actuaciones de

las partes deben interpretarse, en lo posible, en el sentido que les permita producir sus efectos antes que en aquel que las prive de toda eficacia, todo lo cual refuerza la conclusión de que la responsabilidad infraccional de la denunciada deriva de su propia conducta negligente y contradictoria, y no de la mera concurrencia o ausencia del requisito de interés asegurable en sede contractual.

Vigésimo Séptimo: Que, la circunstancia de que los antecedentes hubieren sido proporcionados directamente por la corredora de seguros doña Roxanna Sippa Oyarce no exime de responsabilidad a la denunciada, toda vez que consta en autos que fue la propia analista comercial de Reale Chile Seguros Generales S.A. quien recibió, procesó y utilizó dichos antecedentes para cotizar y emitir la póliza, sin que la intervención de la corredora en la cadena de comercialización del producto suprima el deber de diligencia propio que, como proveedora final del servicio, correspondía a la aseguradora denunciada.

Vigésimo Octavo: Que, en atención a lo razonado en los considerandos precedentes, este sentenciador concluye que los hechos acreditados en el proceso son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra b), 12, 17 B y 23 de la Ley N°19.496, sancionadas en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, razón por la cual se condenará al proveedor "REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.", en la forma que se indicará en la parte resolutiva del presente fallo.

En cuanto a lo Patrimonial:

Vigésimo Noveno: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 06 y siguientes, don Ramón Miranda Tapia, abogado, en representación de don Florencio Castro Flores y don Juan Zeballos González, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **"Reale Chile Seguros Generales S.A."**, solicitando se la condene al pago de la suma de $179.248.469.- (Ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y nueve pesos), por concepto de daño emergente, correspondiente al valor comercial del vehículo siniestrado conforme a la propia tasación de la aseguradora, con la salvedad de que dicha suma podrá solucionarse mediante la entrega de los restos del vehículo o con descuento del valor de éstos, tasado en $2.000.000; y la suma de $10.000.000.- (diez millones de pesos) para cada uno de los demandantes por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Trigésimo: Que, contestando la demanda civil de indemnización de perjuicios a fojas 86 y siguientes, la parte demandada "Reale Chile Seguros Generales S.A." solicitó su íntegro rechazo, con expresa condena en costas, en virtud de los siguientes fundamentos. En cuanto a la inexistencia de ilícito infraccional y de relación de causalidad, sostiene que no concurre en la especie ningún presupuesto que configure la responsabilidad civil contractual o extracontractual. Que, al ser legítimo y fundado en derecho el rechazo de la cobertura del siniestro por falta de interés asegurable, la negativa a pagar la indemnización no constituye un hecho ilícito ni un actuar negligente imputable a Reale Chile Seguros Generales S.A., careciendo la acción civil de una conducta antijurídica antecedente que le sirva de causa directa e inmediata. En cuanto a la improcedencia del daño emergente, respecto de la suma de $179.248.469, expresa que no corresponde su pago por cuanto pretende forzar, por vía indemnizatoria indirecta, el cumplimiento de un contrato de seguro que legalmente no surte efectos por carecer de interés asegurable. Agrega que, subsidiariamente, en el evento hipotético de dar lugar a alguna indemnización, la cuantía reclamada debe ajustarse estrictamente a lo acreditado en el juicio y no al valor pretendido, descontándose imperativamente el valor del salvamento/restos del vehículo y la aplicación de los deducibles estipulados en las condiciones particulares de la póliza (deducible de 20 UF). Finalmente, en cuanto a la improcedencia y falta de acreditación del daño moral, la indemnización solicitada de $10.000.000.- para cada uno de los demandantes por concepto de daño moral, alega que las personas jurídicas o los incumplimientos puramente patrimoniales y comerciales no generan por sí mismos un daño moral resarcible. Los actores no acompañaron prueba alguna que demuestre la existencia de padecimientos psicológicos o aflicciones de una entidad superior al mero disgusto o incomodidad inherente a un litigio mercantil, solicitando su total rechazo o, en subsidio, su drástica reducción a montos puramente simbólicos.

Trigésimo Primero: Que, atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional, y siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la conducta infraccional establecida, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en estos autos. En efecto, de no mediar la negligencia de la denunciada en el proceso de suscripción y administración de la póliza, en los términos razonados en los considerandos vigésimo a vigésimo sexto, el denunciante habría contado con una cobertura de seguro válidamente constituida y eficaz al momento de ocurrir el siniestro, o bien, advertido oportunamente el defecto. Los demandantes

habrían podido adoptar los resguardos necesarios para asegurar adecuadamente el vehículo, de modo que el perjuicio patrimonial consistente en la pérdida del valor comercial del vehículo siniestrado, tasado por la propia aseguradora, sin objeción de su contraparte, en la suma de **$179.248.469.-** según consta de los documentos de fojas 212 y siguientes de los acompañados en el comparendo, constituye una consecuencia directa e inmediata de la infracción declarada.

Trigésimo Segundo: Que, sin perjuicio de lo anterior, corresponde dar aplicación a la petición subsidiaria formulada por la propia demandada a fojas 86 y siguientes, en orden a que se aplique el deducible de 20 Unidades de Fomento estipulado en las condiciones particulares de la póliza para la cobertura de daños materiales (fojas 122 a 127 y 212 a 216 de autos), por tratarse de una estipulación contractual válida, ajena a la controversia relativa al interés asegurable y a los deberes de información cuya infracción se ha declarado, y que integra el contenido mismo del contrato de seguro cuya ejecución en definitiva se ordena. Que, en consecuencia, se condenará al proveedor demandado al pago de la suma de **$179.248.469.- (ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y nueve pesos)**, menos el equivalente en pesos, a la fecha del pago efectivo de la indemnización, del referido deducible de 20 Unidades de Fomento, por concepto de **daño emergente**, suma que los demandantes deben solucionar entregando los restos del vehículo a la demandada, conforme a lo solicitado en el petitorio de la demanda.

Trigésimo Tercero: Que, con respecto a lo demandado por concepto de daño moral, debe recordarse que la indemnización por este concepto tiene un carácter compensatorio, debiendo tratarse de una "reparación razonable", en el sentido de que la indemnización debe ser lo más integral posible, entendida como la mejor aproximación posible a la entidad del daño, y no como una devolución exacta de lo afectado (Carmen Domínguez Hidalgo, Contenido del principio de reparación integral del daño: algunas consecuencias, en especial para el daño moral, en El principio de reparación integral en sus contornos actuales, Thomson Reuters, 2019, pág. 122).

Trigésimo Cuarto: Que, en la especie, corresponde examinar separadamente la situación de cada uno de los demandantes en lo que respecta al daño moral reclamado, atendido que, según se dejó establecido en el considerando décimo tercero de esta sentencia, es don Juan Zeballos González quien reviste la calidad de mero tenedor inscrito del vehículo siniestrado, quien lo adquirió mediante el contrato de leasing suscrito con el Banco Itaú Chile, y quien, conforme a la prueba testimonial rendida, lo utilizaba efectivamente para el desarrollo de sus actividades económicas y

soporta la obligación de continuar solventando las cuotas del leasing no obstante encontrarse el vehículo inutilizado, tal como lo señaló el testigo don Sebastián David Zeballos Castro. En tales condiciones, se encuentra acreditado que don Juan Zeballos González se vio privado del uso material del vehículo, debiendo además sobrellevar un prolongado período de incertidumbre entre la ocurrencia del siniestro, en octubre de 2025, y la respuesta definitiva de la aseguradora a la impugnación deducida, en diciembre de 2025, así como la frustración de constatar que la cobertura por la cual se había pagado puntualmente durante meses no sería honrada, circunstancias que exceden las meras incomodidades inherentes a una relación de consumo y configuran una afectación real a su tranquilidad y estabilidad personal, consecuencia inmediata y directa de la conducta infraccional establecida en autos. Que, en cambio, respecto de don Florencio Castro Flores, si bien reviste la calidad de contratante, asegurado y beneficiario de la póliza, no se encuentra acreditado en autos que hubiere utilizado personalmente el vehículo asegurado, ni que soporte obligación patrimonial alguna derivada de su adquisición o financiamiento, la que corresponde íntegramente a don Juan Zeballos González frente al Banco Itaú Chile. Tampoco se ha rendido prueba que permita establecer una afectación personal, distinta y adicional a la ya considerada respecto de don Juan Zeballos González, atribuible específicamente a don Florencio Castro Flores por los hechos materia de autos. Su intervención en la contratación de la póliza, según se relató en la parte expositiva de este fallo, obedeció a un acto de colaboración familiar en favor de su yerno, sin que ello, por sí solo, baste para tener por acreditado un padecimiento personal indemnizable por concepto de daño moral, cuya prueba, en su caso, pesaba sobre quien lo alega, por lo que dicha pretensión será rechazada. Que, no encontrándose acreditada en el proceso, más allá de las afirmaciones del libelo, la existencia de una específica "división familiar" derivada de los hechos de autos, este sentenciador estima necesario regular prudencialmente el monto del daño moral demandado por don Juan Zeballos González, atendiendo a criterios de razonabilidad y proporcionalidad, evitando que la indemnización se transforme en una fuente de enriquecimiento sin causa.

Trigésimo Quinto: Por tanto, en mérito de lo expuesto, y haciendo uso de la facultad que confiere el artículo 14 de la Ley N°18.287, en relación con el artículo 50 C inciso final de la Ley N°19.496, se fija prudencialmente el daño moral demandado por don Juan Zeballos González en la suma de **$2.000.000.- (dos millones de pesos)**, monto que este sentenciador estima adecuado para reparar el menoscabo por él sufrido, sin desnaturalizar la función resarcitoria de la indemnización, rechazándose, en cambio,

el daño moral demandado por don Florencio Castro Flores, conforme a lo razonado en el considerando precedente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231; artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22 y 27 de la Ley N° 18.287; artículos 1°, 2°, 2° bis, 3° letra b), 12, 17 B, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496; artículos 513, 520, 542, 543 y 546 del Código de Comercio; artículo 2315 del Código Civil, y disposiciones legales invocadas,

SE DECLARA:

1.- Se **RECHAZA**, sin costas, la excepción de falta de jurisdicción y/o incompetencia absoluta del Tribunal, alegada por la parte denunciada y demandada civil, de acuerdo a lo expresado en los considerandos tercero a noveno de esta sentencia.

2.- Se **RECHAZAN**, sin costas, las excepciones de falta de legitimación pasiva y de falta de legitimación activa, alegadas por la parte denunciada y demandada civil, de acuerdo a lo expresado en los considerandos que anteceden de esta sentencia.

3.- Se **ACOGE** la denuncia infraccional y se **CONDENA** al proveedor **"REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A."**, ya individualizada, al pago de una **MULTA** de **CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por su responsabilidad en los hechos conocidos por el Tribunal en este proceso, constitutivos de infracción a los artículos 3° letra b), 12, 17 B y 23 de la Ley N°19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

4.- Si la infractora no pagare la multa dentro del quinto día de notificada esta sentencia, ofíciese a la Tesorería General de la República para los fines respectivos.

5.- Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 06 y siguientes, por don Ramón Miranda Tapia, abogado, en representación de don **FLORENCIO CASTRO FLORES** y don **JUAN ZEBALLOS GONZÁLEZ**, y se **CONDENA** al proveedor **"REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A."**, ya individualizada, a pagar a la parte demandante, por concepto de **DAÑO EMERGENTE**, la suma de **$179.248.469.- (ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y nueve pesos)**, menos el deducible de **20 Unidades de Fomento** estipulado en las condiciones particulares de la póliza, equivalente a su valor en pesos a la fecha del pago efectivo, correspondiente al valor comercial del vehículo siniestrado, tasado por

la propia demandada según consta de fojas 212 y siguientes de los documentos acompañados, suma que deberá solucionarse mediante la entrega de los restos del vehículo a la demandada, conforme a lo solicitado en el petitorio de la demanda; y la suma de **$2.000.000.- (dos millones de pesos)** para don **JUAN ZEBALLOS GONZÁLEZ**, por concepto de **DAÑO MORAL**, rechazándose el daño moral demandado por don **FLORENCIO CASTRO FLORES**, atendidos los fundamentos expuestos en los considerandos trigésimo tercero, trigésimo cuarto y trigésimo quinto de este fallo.

6.- Se acoge la petición formulada por la parte demandante, en el sentido que la suma fijada por daño emergente deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.

7.- Se acoge la petición formulada por la parte demandante, en el sentido que las sumas demandadas por daño emergente, debidamente reajustada, y por daño moral, devengarán intereses corrientes, los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

8.- Se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil, por haber resultado totalmente vencida.

9.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 3.874/2026.

JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA

Dictada por don **EDUARDO OSORIO QUEZADA**, Juez Titular.

Autorizada por doña **YESENIA MONSÁLVEZ TAIBA**, Secretaria Abogada Titular.