

SR.
Nº Col. 716102 10705
0:28

Ciento cuarenta - 140 -

Osorno, ocho de abril del dos mil veintiuno.

A fojas 11 y siguientes, con fecha 10 de febrero del 2020, don **MIRKO ANDRES SILVA VERGARA**, abogado, mandatario judicial, -según se acreditará- de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, Rol único Tributario N°76.013.794-4, representada por don Patricio Gustavo Navarro Oyarzun, contador, ambos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta Freire 130 oficina 30 Puerto Montt, respetuosamente expone: Que estando dentro N°549, oficina 502 de la ciudad de Osorno, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, interpone querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N°99.061.00-2, representada legalmente por don Eduardo Torres, ignora nombre completo, profesión, y estado civil, o quien lo subrogue o sus derechos representante, en específico la **GERENTE SUCURSAL o JEFE DE OFCINA**, domiciliados en Freire 130 oficina 30 Puerto Montt, en atención, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expone: Que su representada SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA, ejerce dentro de su giro comercial, la actividad de arriendo de vehículos, para lo cual requiere indispensablemente la contratación de pólizas de seguros a fin de asegurar los riesgos que dicha actividad implica, por lo que contrató de parte de REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A., la Póliza de seguros N° 300079945, cuya vigencia se extendió desde el día 08 de octubre del año 2019 hasta el 08 de octubre del año 2020. Que, mediante la contratación de la póliza N° 300079945, su representada transfirió al asegurador REALE S.A., los riesgos que pudiesen sufrir el furgón marca Mercedes Benz modelo E250, Sedan color negro, Parente CLVT88 año 2010, motor número 2718603005640, chasis WDDHF4HB8AA084374, a cambio del pago de una prima, quedando la demandada obligada a indemnizar el daño que sufriere este vehículo. Que, el día 08 de noviembre del 2019, encontrándose vigente la póliza de seguros indicada en el numeral anterior, mientras el vehículo individualizado precedentemente se encontraba circulando por la ruta U-22 y U319, hasta a camino Forrahue, La Misión, ciudad de la comuna de Osorno, a la altura del km 3 aproximadamente, el conductor , en bajada con curva, se encuentra de frente una fuertes luces de un vehículo a lo que su representado intenta realizar sin éxito un viraje brusco evasivo hacia la derecha, terminando en el impacto directo contra vehículo de un tercero culpable, específicamente en el espacio frontal izquierdo del vehículo de sus representada. Además, en el tenor del accidente, el chofer del vehículo de propiedad de su representada pierde el control de la máquina, y termina impactando el costado derecho del vehículo contra un árbol que sobresalía en el camino, y quedando ambos vehículos expuestos a una zanja de gran profundidad situada en el lugar. Producto de lo anterior, el vehículo quedó con daños de gran envergadura. En vista



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

Ruben Marcos Sepulveda Andrade

Secretario Abogado

19 ABR. 2021

del siniestro anteriormente descrito, a fin de recuperar el valor del vehículo siniestrado, su representada se vio en la necesidad de hacer efectivo el seguro contratado a REALE S.A., para lo cual se activó el procedimiento de rigor, es decir, se reportó el siniestro dentro del plazo establecido –según consta del informe de liquidación que acompañó en un otrosí. Y se hizo llegar la documentación que la póliza exige. Que el día 16 de diciembre del 2019, Jaime Navarro, Liquidador directo del área vehículos, comunica, que previo proceso de ajuste de perdida, han estimado que la pedida del vehículo siniestrado es de carácter total y que para la indemnización basarán en una cotización obtenida de un vehículo de similares características según los valores comerciales estimativos de la querella, aplicando las depreciaciones por concepto de tiempo de usos. Sin embargo, practicadas las depreciaciones por parte de la compañía esta se alejaron total y absolutamente de la realidad de los valores manejados en el mercado, por lo que fue objeto – por parte de esta parte- de una impugnación, la cual lastimosamente no fue aceptada, manteniéndose la arbitraria conducta por parte de la seguradora

Esta resolución, indudablemente ha impactado a su mandante pues no se explica, ni logra comprender, como la compañía puede cuestionar con tanta liviandad de manera antojadiza pude disminuir el valor que debe indemnizar por concepto de siniestro. Ya que la aseguradora le impone a su representado un supuesto valor comercial del vehículo siniestrado correspondiente a \$7.332.025. Este monto es determinado de acuerdo a un estimativo, toda vez que el vehículo comprado de similares características al automóvil asegurado asciende a una suma mayor a la determinada por la querellada, por lo que viene en impugnar la suma propuesta. Las Obligaciones del asegurado consisten en: **Acreditar ocurrencia del siniestro denunciado:** se accredita con la declaración jurada dentro de plazo establecido: **Declarar fielmente y sin reticencia:** consiste en la declaración jurada ante notario. En caso de que la seguradora estimase que no es efectivo el hecho, tiene amplias facultades para perseguir el delito de falso testimonio. - lo cual entendemos no ha hecho. **Circunstancia y consecuencia:** declaración señala que los hechos ocurrieron el día 08 de noviembre del 2019 a las 23:30 horas, se indica el camino por el que se circulaba, la aparición del automóvil , que circulaba con luces altas y por mitad de la carretera, al cual el conductor debe esquivar y provoca -en consecuencia- que don Patricio Gustavo Navarro Oyarzun pierda el control y se desplazase hacia el costado derecho de la calzada, impactando por el lado frontal derecho del vehículo contra un árbol que sobresalía en el camino. Que al tenor de los hechos descritos se configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 12, 13, 20 23, 24 inciso primero y 43, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A., ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley

19.496 con costas. En el primer otrosí, por los hechos ya expuestos en lo infraccional, don **MIRKO ANDRES SILVA VERGARA**, abogado, mandatario judicial, -según se acreditará- de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, Rol único Tributario N°76.013.794-4, ambos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina 502 de la ciudad de Osorno, respetuosamente expone: Que viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la aseguradora individualizada en lo principal de este escrito y representada para los efectos del artículo 50C inciso final y 50 D de la ley 19.496 por su representada legal, ya individualizado, la que fundo en los antecedentes de hecho y de derecho ya indicados en lo principal, y que en virtud del principio de economía procesal soy por enteramente reproducidos. En razón de ello vengo en exponer a SSa., que los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios: por concepto de lucro cesante la suma de \$7.200.000.-; Por concepto de daño emergente \$12.390.000.- y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.- Los hechos descritos se configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 3 letra e); 1546, 1547 y 1553 del Código Civil, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **REALE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.** O REALE S.A., ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al pago de las sumas señaladas o las sumas que S.S., estime conforme a derecho, todo ello, más reajustes e intereses, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos; en el tercero otrosí, téngase presente; En el cuarto otrosí, exhorto, En el quinto otrosí patrocinio y poder.

A fojas 104, con fecha 17 de julio del 2020, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de la parte querella y demandada civil **REALE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.** O REALE S.A., y en rebeldía de la parte querellante y demandante. La parte querellada y demanda civil viene en presentar minuta de contestación que indica: En lo principal, contesta demanda; Primer otrosí, acompaña documentos, En el segundo otrosí, acredita personería En el tercer otrosí, se tenga presente. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, atendida la rebeldía de la parte querellante y demandante de autos.

La parte querellada y demanda civil, mediante minuta escrita en lo principal, viene en contestar conjuntamente, la infundada querella como la improcedente demanda deducidas en autos, solicitando desde ya su rechazo con expresa condenación en costas, sobre los fundamentos de hecho y de derecho que expone: En primer lugar, señala la **INCOMPETENCIA ABSOLUTA EN RELACION CON LA CALIDAD DE PROVEEDOR COMERCIANTE DEL MISMO DENUNCIANTE Y DEMANDANTE**. Señala que la ley comercial, tiene un carácter mixto: mercantil para el

proveedor y civil Y para el consumidor, y no regiría relación entre empresas y comerciantes, pues estos no tienen calidad de consumidores atendido a lo dispuesto en la normativa establecida en la ley 20.416, por lo cual la denunciante no está amparada por la ley 19.496, toda vez que es una persona jurídica, debiendo interpretarse que intenta la aplicación de la ley como consumidor puro y simple sin serlo. Esa parte concluye que la denunciante es una empresa con fines de lucro o comerciante, que cobra un precio por el arriendo de vehículos, giro comercial por autonomía, debiendo en definitiva declararse la incompetencia absoluta en relación a la calidad proveedor comerciante del denunciante y demandante lo que impide tramitar la presente causa bajo los términos de la ley del consumidor.

En segundo término, reclama la **INCOMPETENCIA ABSOLUTA EN RELACION A LA MATERIA**. Que de acuerdo a los señalado en el artículo 2 Bis de la ley 19.496, señala que “las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. Es del caso US., que la actividad desarrollada por su representada, esto es, de **SEGUROS GENERALES TERRESTRES**, se encuentra entre aquellas materias reguladas por leyes especiales, **EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N°251** sobre compañías de seguros publicada en el diario oficial el 22 de mayo del año 1931. Este instrumento establece en forma clara y precisa el marco regulatorio del Contrato de Seguro y, además, contempla tanto multas como procedimientos para aquellos casos en que exista un incumplimiento de dicho contrato, resguardando los intereses del asegurador. En consecuencia, estando el **CONTRATO DE SEGURO**, expresamente regulado en leyes especiales que establecen las autoridades a las cuales recurrir, los procedimientos y las sanciones que deben aplicarse a las Sociedades si fuese el caso durante los procesos de liquidación de un siniestro, el Tribunal de US., es incompetente para conocer de la materia de autos.

En tercer término, señala la **EXCEPCION DE CONTRATO CUMPLIDO**. la divergencia expuesta por el demandante en autos, consiste en una supuesta contienda generada en el marco del cumplimiento de un contrato de seguros que ampara al vehículo marca mercedes Benz, modelo E250, color negro PPU CLVT88, año 2010 que sufrió un siniestro con fecha 08 de noviembre del 2019- Al respecto, la compañía de seguro acogió el referido siniestro, otorgándole plena cobertura, sin aplicar exclusión de alguna y declarando la pérdida total del vehículo asegurado. En otras palabras, existiendo una transferencia del riesgo al asegurado mediante el pago de una prima y ocurrido un siniestro que afectó al bien asegurado, la compañía cumplió con su principal obligación, cual es acoger a tramitación el siniestro y proceder a indemnizarlo. En ningún momento se negó la cobertura, en ningún momento se le aplicó un deducible o algún tipo de cláusula que pudiese considerarse contraria a los intereses del asegurado, por lo que el contrato de

seguros fue cumplido en su integridad. En definitiva, no existe incumplimiento de contrato alguno, ambas partes cumplieron con sus obligaciones, pagando la prima el asegurado y aceptando el riesgo transferido el asegurador. La única divergencia que existió entre las partes dice relación al monto de dicha indemnización, pues el asegurado deseaba una suma mayor a la ofrecida, pero como se explicará, dicha divergencia fue resuelta directamente entre las partes, sin que subsista a la fecha contienda alguna al respecto.

Agrégase el **PAGO EFECTIVO DEL SINIESTRO, OTORGAMIENTO DE FINIQUITO DE ACCIONES**. Tal como se señaló en el apartado anterior, las partes resolvieron la única divergencia existente entre ellas -nunca referida al cumplimiento del contrato ni a la cobertura del siniestro, sino exclusivamente referida al monto a pagar, por cuanto se pagó la indemnización con plena satisfacción del asegurado demandante. En efecto, según da cuenta el documento denominado "finiquito mandato" que se acompaña, el asegurador pago la suma de \$8.341.216, por concepto de pérdida total del vehículo asegurado, sin siquiera aplicar deducible, dando el completo y total finiquito por todas las obligaciones que derivaron el siniestro y contrato seguros, no teniendo ni cobro alguno que realizar en contra de la compañía.

Por último, alega la **INEXISTENCIA DE INFRACCION A LA LEY 19.496**. Conforme a lo anterior, la conclusión a la que forzosamente debemos arribar es que no existe infracción a la ley 19496 por parte de REALE SEGUROS, y, en tal virtud, no es procedente acoger la querella presentada en su contra y, como necesaria consecuencia, no es procedente tampoco acoger la demanda presentada. Ha quedado comprobado que el producto ofrecido por la Compañía se otorgó, pues se emitió la póliza de seguros que pidió el mismo demandante, transfiriéndose el riesgo al asegurador en los términos previstos en la convención y pagándose la indemnización requerida. No existe obligación de pago pendiente que permita acoger la querella y demanda intentada en contra de Reale Seguros. Al no existir algún tipo de infracción a la ley del consumidor, no es procedente entonces que pueda prosperar la acción civil o demanda intentada, ni para otorgar el daño emergente solicitado, ni para reconocer el daño moral o lucro cesante que se pide.

Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querella y la demandada de indemnización de perjuicios por una supuesta infracción a la ley 19.496 y en definitiva rechazar ambas acciones, con costas. En el primer otrosí acompaña documentos En el segundo otrosí personería En el tercer otrosí patrocinio y poder.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, y se recibe la causa a prueba. Como prueba documental de la parte querellada y demanda civil, esa parte viene en ratificar la documental acompaña en el otrosí primer de la contestación Se pone término a la audiencia firmando las comparecientes.

A fojas 106, con fecha 20 de julio del 2020, comparece don Mirko Silva Vergara y del apoderado de la parte querellante y demandante civil, en lo principal alega

entorpecimiento; Otrosí acompaña documentos. El tribunal confiere traslado el cual es evacuado a fojas 108, solicitando su rechazo, acogiéndose el incidente a fojas 128, y fijándose a nueva audiencia para el día 09 de diciembre del 2020, el cual es celebrado con asistencia de la parte querellante y demandante civil don Mirko Silva Vergara y de la parte querellada y demanda civil asistida por el abogado Nicolas José María Figueroa Rozas.

La parte querellante y demandante civil ratifica la querella infraccional y demanda civil en todas sus partes solicitando se acogida en con costas.

La parte querellada y demanda civil ratifica contestación con todos sus documentos que rola de fojas 29 a 103 ambas inclusive. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce y se recibe la causa a prueba. Prueba documental parte querellante y demandante civil, esa parte ratifica documentos acompañados a fojas 1 a 10 ambas inclusive y acompaña con citación documento de fojas 131 a 135. Prueba documental parte querellada y demanda civil, esa parte viene en ratificar la documentación agregada con citación en su minuta de contestación agregado fojas 29 a 90 ambas inclusive.

A fojas 138 vta., con fecha 09 de febrero del 2021, se cita a las partes a oir sentencia.

CONSIDERANDO:

**I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION
A LEY N° 19.496.**

PRIMERÓ: A fojas 11 y siguientes, con fecha 10 de febrero del 2020, don **MIRKO ANDRES SILVA VERGARA**, abogado, mandatario judicial, -según se acreditará- de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, Rol único Tributario N°76.013.794-4, representada por don Patricio Gustavo Navarro Oyarzun, contador, ambos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina 502 de la ciudad de Osorno, respetuosamente expone: Que estando dentro del plazo legal, y conforme al artículo 50 de la Ley 19.496, sobre Protección los Derechos del Consumidor, interpone querella infraccional en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, persona jurídica legalmente constituida, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N°99.061.00-2, representada legalmente por don Eduardo Torres, ignora nombre completo, profesión, y estado civil, o quien lo subrogue o sus derechos represente, en específico la **GERENTE SUCURSAL o JEFE DE OFCINA**, domiciliados en Freire 130 oficina 30 Puerto Montt, en atención, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expone: Que su representada SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA, ejerce dentro de su giro comercial, la actividad de arriendo de vehículos, para lo cual requiere indispensablemente la contratación de pólizas de seguros a fin de asegurar los riesgos que dicha actividad implica, por lo que contrató de parte de REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A., la Póliza de seguros N° 300079945, cuya

vigencia se extendió desde el día 08 de octubre del año 2019 hasta el 08 de octubre del año 2020. Que, mediante la contratación de la póliza N° 300079945, su representada transfirió al asegurador REALE S.A., los riesgos que pudiesen sufrir el furgón marca Mercedes Benz modelo E250, Sedan color negro, Parente CLVT88 año 2010, motor número 2718603005640, chasis WDDHF4HB8AA084374, a cambio del pago de una prima, quedando la demandada obligada a indemnizar el daño que sufriere este vehículo. Que, el día 08 de noviembre del 2019, encontrándose vigente la póliza de seguros indicada en el numeral anterior, mientras el vehículo individualizado precedentemente se encontraba circulando por la ruta U-22 y U319, hasta a camino Forrahue, La Misión, ciudad de la comuna de Osorno, a la altura del km 3 aproximadamente, el conductor, en bajada con curva, se encuentra de frente una fuertes luces de un vehículo a lo que su representado intenta realizar sin éxito un viraje brusco evasivo hacia la derecha, terminando en el impacto directo contra vehículo de un tercero culpable, específicamente en el espacio frontal izquierdo del vehículo de sus representada. Además, en el tenor del accidente, el chofer del vehículo de propiedad de su representada pierde el control de la máquina, y termina impactando el costado derecho del vehículo contra un árbol que sobresalía en el camino, y quedando ambos vehículos expuestos a una zanja de gran profundidad situada en el lugar. Producto de lo anterior, el vehículo quedó con daños de gran envergadura. En vista del siniestro anteriormente descrito, a fin de recuperar el valor del vehículo siniestrado, su representada se vio en la necesidad de hacer efectivo el seguro contratado a REALE S.A., para lo cual se activó el procedimiento de rigor, es decir, se reportó el siniestro dentro del plazo establecido –según consta del informe de liquidación que acompaña en un otrosí. Y se hizo llegar la documentación que la póliza exige. Que el día 16 de diciembre del 2019, Jaime Navarro, Liquidador directo del área vehículos, comunica, que previo proceso de ajuste de perdida, han estimado que la pedida del vehículo siniestrado es de carácter total y que para la indemnización basarán en una cotización obtenida de un vehículo de similares características según los valores comerciales estimativos de la querella, aplicando las depreciaciones por concepto de tiempo de usos. Sin embargo, practicadas las depreciaciones por parte de la compañía esta se alejaron total y absolutamente de la realidad de los valores manejados en el mercado, por lo que fue objeto – por parte de esta parte- de una impugnación, la cual lastimosamente no fue aceptada, manteniéndose la arbitraría conducta por parte de la seguradora. Esta resolución, indudablemente ha impactado a su mandante pues no se explica, ni logra comprender, como la compañía puede cuestionar con tanta liviandad de manera antojadiza puede disminuir el valor que debe indemnizar por concepto de siniestro, ya que la aseguradora le impone a su representado un supuesto valor comercial del vehículo siniestrado correspondiente a \$7.332.025. Este monto es determinado de acuerdo a un estimativo, toda vez que el vehículo comprado de similares características al automóvil asegurado asciende a una suma mayor a la determinada por la

querellada, por lo que viene en impugnar la suma propuesta. Las Obligaciones del asegurado consisten en: **Acreditar ocurrencia del siniestro denunciado:** se acredita con la declaración jurada dentro de plazo establecido. **Declarar fielmente y sin reticencia:** consiste en la declaración jurada ante notario. En caso de que la seguradora estimase que no es efectivo el hecho, tiene amplias facultades para perseguir el delito de falso testimonio. - lo cual entendemos no ha hecho. **Circunstancia y consecuencia:** declaración señala que los hechos ocurrieron el día 08 de noviembre del 2019 a las 23:30 horas, se indica el camino por el que se circulaba, la aparición del automóvil , que circulaba con luces altas y por mitad de la carretera, al cual el conductor debe esquivar y provoca -en consecuencia- que don Patricio Gustavo Navarro Oyarzun pierda el control y se desplazase hacia el costado derecho de la calzada, impactando por el lado frontal derecho del vehículo contra un árbol que sobresalía en el camino. Que al tenor de los hechos descritos se configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 12, 13, 20 23, 24 inciso primero y 43, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta querella infraccional en contra del proveedor REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A., ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496 con costas.

SEGUNDO: A fojas 91 y siguientes, la parte querellada y demanda civil, mediante minuta escrita en lo principal, viene en contestar conjuntamente, la infundada querella como la improcedente demanda, deducidas en autos, solicitando desde ya su rechazo con expresa condenación en costas, sobre los fundamentos de hecho y de derecho que expone: En primer lugar, señala la **INCOMPETENCIA ABSOLUTA EN RELACION CON LA CALIDAD DE PROVEEDOR COMERCIANTE DEL MISMO DENUNCIANTE Y DEMANDANTE.** Señala que la ley comercial, tiene un carácter mixto: mercantil para el proveedor y civil Y para el consumidor, y no regiría/ relación entre empresas y comerciantes, pues estos no tienen calidad de consumidores atendido a lo dispuesto en la normativa establecida en la ley 20.416, por lo cual la denunciante no está amparada por la ley 19.496, toda vez que es una persona jurídica, debiendo interpretarse que intenta la aplicación de la ley como consumidor puro y simple sin serlo. Esa parte concluye que la denunciante es una empresa con fines de lucro o comerciante, que cobra un precio por el arriendo de vehículos, giro comercial por autonomía, debiendo en definitiva declararse la incompetencia absoluta en relación a la calidad proveedor comerciante del denunciante y demandante lo que impide tramitar la presente causa bajo los términos de la ley del consumidor.

En segundo término, reclama la **INCOMPETENCIA ABSOLUTA EN RELACION A LA MATERIA.** Que de acuerdo a los señalado en el artículo 2 Bis de la ley 19.496, señala que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de

producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. Es del caso US., que la actividad desarrollada por su representada, esto es, de SEGUROS GENERALES TERRESTRES, se encuentra entre aquellas materias reguladas por leyes especiales, EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N°251 sobre compañías de seguros publicada en el diario oficial el 22 de mayo del año 1931. Este instrumento establece en forma clara y precisa el marco regulatorio del Contrato de Seguro y, además, contempla tanto multas como procedimientos para aquellos casos en que exista un incumplimiento de dicho contrato, resguardando los intereses del asegurador. En consecuencia, estando el CONTRATO DE SEGURO, expresamente regulado en leyes especiales que establecen las autoridades a las cuales recurrir, los procedimientos y las sanciones que deben aplicarse a las Sociedades si fuese el caso durante los procesos de liquidación de un siniestro, el Tribunal de US., es incompetente para conocer de la materia de autos.

En tercer término, señala la **EXCEPCION DE CONTRATO CUMPLIDO**. la divergencia expuesta por el demandante en autos, consiste en una supuesta contienda generada en el marco del cumplimiento de un contrato de seguros que ampara al vehículo marca mercedes Benz, modelo E250, color negro PPU CLVT88, año 2010 que sufrió un siniestro con fecha 08 de noviembre del 2019- Al respecto, la compañía de seguro acogió el referido siniestro, otorgándole plena cobertura, sin aplicar exclusión de alguna y declarando la pérdida total del vehículo asegurado. En otras palabras, existiendo una transferencia del riesgo al asegurado mediante el pago de una prima y ocurrido un siniestro que afectó al bien asegurado, la compañía cumplió con su principal obligación, cual es acoger a tramitación el siniestro y proceder a indemnizarlo. En ningún momento se negó la cobertura, en ningún momento se le aplicó un deducible o algún tipo de cláusula que pudiese considerarse contraria a los intereses del asegurado, por lo que el contrato de seguros fue cumplido en su integridad. En definitiva, no existe incumplimiento de contrato alguno, ambas partes cumplieron con sus obligaciones, pagando la prima el asegurado y aceptando el riesgo transferido el asegurador. La única divergencia que existió entre las partes dice relación al monto de dicha indemnización, pues el asegurado deseaba una suma mayor a la ofrecida, pero como se explicará, dicha divergencia fue resuelta directamente entre las partes, sin que subsista a la fecha contienda alguna al respecto.

Agrega el **PAGO EFECTIVO DEL SINIESTRO, OTORGAMIENTO DE FINIQUITO DE ACCIONES**. Tal como se señaló en el apartado anterior, las partes resolvieron la única divergencia existente entre ellas -nunca referida al cumplimiento del contrato ni a la cobertura del siniestro, sino exclusivamente referida al monto a pagar, por cuanto se pagó la indemnización con plena satisfacción del asegurado demandante. En efecto, según da cuenta el documento denominado "finiquito mandato" que se acompaña, el asegurador pagó la suma de \$8.341.216, por concepto de pérdida total del vehículo

asegurado, sin siquiera aplicar deducible, dando el completo y total finiquito por todas las obligaciones que derivaron el siniestro y contrato seguros, no teniendo ni cobro alguno que realizar en contra de la compañía.

Por último, alega la **INEXISTENCIA DE INFRACCION A LA LEY 19.496**. Conforme a lo anterior, la conclusión a la que forzosamente debemos arribar es que no existe infracción a la ley 19496 por parte de REALE SEGUROS, y, en tal virtud, no es procedente acoger la querella presentada en su contra y, como necesaria consecuencia, no es procedente tampoco acoger la demanda presentada. Ha quedado comprobado que el producto ofrecido por la Compañía se otorgó, pues se emitió la póliza de seguros que pidió el mismo demandante, transfiriéndose el riesgo al asegurador en los términos previstos en la convención y pagándose la indemnización requerida. No existe obligación de pago pendiente que permita acoger la querella y demanda intentada en contra de Reale Seguros. Al no existir algún tipo de infracción a la ley del consumidor, no es procedente entonces que pueda prosperar la acción civil o demanda intentada, ni para otorgar el daño emergente solicitado, ni para reconocer el daño moral o lucro cesante que se pide.

Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querella y la demandada de indemnización de perjuicios por una supuesta infracción a la ley 19.496 y en definitiva rechazar ambas acciones, con costas.

TERCERO: Que, en relación a la controversia suscitada en este proceso, ella se circumscribe al hecho de que si la empresa **REALE COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, debe indemnizar al asegurado **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, y en el caso en particular, si se ha determinado de forma correcta el monto de la indemnización, y si ha incurrido en alguna de las infracciones dispuesta en artículo artículos 3, 12, 13, 20 23, 24 inciso primero y 43, de Ley N° 19.496, Sobre Protección a los Derechos del Consumidor en perjuicio de la querellante de autos, al querer pagar el valor solicitado, y lograr obtener la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que el vehículo asegurado sufrió respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, negando injustificadamente el pago de los daños comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

CUARTO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, en relación con lo argumentado por la parte querellante y parte querellada, debiendo el Tribunal considerar y analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, la circunstancia misma de que se negó o no la prestación de un servicio en los términos y condiciones ofrecidas, y especialmente si monto de la indemnización es aquel que corresponde. Al respecto este sentenciador estima que el querellado, habría incurrido en infracción legal en perjuicios de

los derechos del consumidor al fijar unilateralmente y de formar antojadiza y arbitraria el monto de los daños a pagar, sin considerar el valor comercial de vehículo asegurado, teniendo en consideración, además, que se ha tenido a la vista prueba documental de la parte querellante y demandante civil, documentos de fojas 1 a 10, documentos de fojas 36 a 90 y documentos de fojas 131 a 135, y que describen las partes que pudiera acreditar lo señalado, siendo lo anterior como prueba suficiente y convincente para determinar que no se prestó el servicio solicitado en los términos y condiciones ofrecidas, no habiendo acuerdo en el monto del pago fijándose unilateralmente, no considerando el valor comercial o promedio el vehículo asegurado, y considerando que el propio querellado declaró el siniestro como pérdida total, por lo cual se dará lugar a la acción infraccional de fojas 11 y siguientes de autos, condenándose a **REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, como infractora de lo dispuesto en artículo 3 letras a) y b) de Ley N° 19.496 en perjuicio de SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA.

QUINTO: Que a fojas 11 y siguientes, don **MIRKO ANDRES SILVA VERGARA**, abogado, mandatario judicial, -según se acreditará- de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, persona jurídica del giro de su denominación, Rol único Tributario N°76.013.794-4, ambos domiciliados en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina 502 de la ciudad de Osorno, respetuosamente expone: Que viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la aseguradora individualizada en lo principal de este escrito y representada para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 por su representada legal, ya individualizado, la que fundo en los antecedentes de hecho y de derecho ya indicados en lo principal, y que en virtud del principio de economía procesal doy por enteramente reproducidos. En razón de ello vengo en exponer a S.S., que los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios: por concepto de lucro cesante la suma de \$7.200.000.-; Por concepto de daño emergente \$12.390.000.- y por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000.- Los hechos descritos se configuran infracciones a las siguientes normas de la ley 19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, artículos 3 letra e); 1546, 1547 y 1553 del Código Civil, por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita se sirva tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **REALE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. O REALE S.A.**, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al pago de las sumas señaladas o las sumas que S.S., estime conforme a derecho, todo ello, más reajustes e intereses, con costas.

SEXTO: Que a fojas 95 y siguientes, la denunciada, a través de don **NICOLAS FIGUEROA ROZAS**, contesta la demanda de indemnización de perjuicios deducidas en autos, solicitando su rechazo con costas especialmente en cuanto a las consideraciones que expuso, y que dicen relación con EXCEPCION DE CONTRATO CUMPLIDO, señalado

que la divergencia expuesta por el demandante en autos, consiste en una supuesta contienda generada en el marco del cumplimiento de un contrato de seguros que ampara al vehículo marca mercedes Benz, modelo E250, color negro PPU CLVT88, año 2010 que sufrió un siniestro con fecha 08 de noviembre del 2019 y que la compañía de seguro acogió el referido siniestro, otorgándole plena cobertura, sin aplicar exclusión de alguna y declarando la pérdida total del vehículo asegurado. En otras palabras, existiendo una transferencia del riesgo al asegurado mediante el pago de una prima y ocurrido un siniestro que afectó al bien asegurado, la compañía cumplió con su principal obligación, cual es acoger a tramitación el siniestro y proceder a indemnizarlo. En ningún momento se negó la cobertura, en ningún momento se le aplicó un deducible o algún tipo de cláusula que pudiese considerarse contraria a los intereses del asegurado, por lo que el contrato de seguros fue cumplido en su integridad, por lo cual no existe incumplimiento de contrato alguno, ambas partes cumplieron con sus obligaciones, pagando la prima el asegurado y aceptando el riesgo transferido el asegurador y que única divergencia que existió entre las partes dice relación al monto de dicha indemnización, pues el asegurado deseaba una suma mayor a la ofrecida, pero como se explicará, dicha divergencia fue resuelta directamente entre las partes, sin que subsista a la fecha contienda alguna al respecto.

Que hubo un **PAGO EFECTIVO DEL SINIESTRO, OTORGAMIENTO DE FINIQUITO DE ACCIONES** y las partes resolvieron la única divergencia existente entre ellas -nunca referida al cumplimiento del contrato ni a la cobertura del siniestro, sino exclusivamente referida al monto a pagar, por cuanto se pagó la indemnización con plena satisfacción del asegurado demandante. En efecto, según da cuenta el documento denominado "finiquito mandato" que se acompaña, el asegurador pago la suma de \$8.341.216, por concepto de pérdida total del vehículo asegurado, sin siquiera aplicar deducible, dando el completo y total finiquito por todas las obligaciones que derivaron el siniestro y contrato seguros, no teniendo ni cobro alguno que realizar en contra de la compañía, no habiendo, **INFRACCION A LA LEY 19.496**. Conforme a lo anterior, la conclusión a la que forzosamente debemos arribar es que no existe infracción a la ley 19496 por parte de REALE SEGUROS,

SEPTIMO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, en relación con lo argumentado por la parte querellante y parte querellada, debiendo el Tribunal considerar y analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, la circunstancia misma de que se negó o no la prestación de un servicio en los términos y condiciones ofrecidas. Al respecto este sentenciador estima que el querellado, habría incurrido en infracción legal en perjuicios de los derechos del consumidor, fijando unilateral, antojadiza y arbitrariamente el monto a indemnizar, teniendo en consideración, además, que se ha tenido a la vista los

documentos señalados en la cláusula cuarta que por economía procesal se reproducen íntegramente.

OCTAVO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede pronunciarse respecto a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, ponderando este sentenciador y considerando, que procede dar lugar a lo reclamado por el daño emergente, que se determinará en la parte resolutiva del fallo, para lo cual se considerará el monto ya pagado, segun documento adjunto a fojas 87, no dándose lugar al lucro cesante y al daño moral, toda vez que el siniestro se encuentra acreditado y fue declarado como pérdida total y no se puede estar simplemente a lo que el perito de una de la partes diga para fijar el monto mismo a pagar.

NOVENO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2 letra f), 2 bis, 3 letras c) y e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. **HA LUGAR** a la querella de lo principal de fojas 11 y siguientes, interpuesta por **MIRKO ANDRES SILVA VERGARA**, en representación de **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don Eduardo Torres, o quien lo subrogue o sus derechos represente, en específico la **GERENTE SUCURSAL o JEFE DE OFICINA**, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.
- B. **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 11 y siguientes, interpuesta por **SOCIEDAD AUTOMOTRIZ MACKENNA LIMITADA**, en contra de **REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don Eduardo Torres, o quien lo subrogue o sus derechos represente, en específico la **GERENTE SUCURSAL o JEFE DE OFICINA**, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la demandante civil, por concepto de daño emergente la suma de \$3.000.000.-, (tres millones de pesos), no dándose lugar al lucro cesante y daño moral, por no haberse acreditado en juicio, mas reajustes e intereses a partir de la fecha de ejecutoriedad la presente sentencia.

Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., representada legalmente por don Eduardo Torres, o quien lo subrogue o sus derechos represente, en específico la GERENTE SUCURSAL o JEFE DE OFICINA.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA
Rol N°819-2020

Pronunciada por don RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Mauricio González Henríquez, Secretario Subrogante.

