



**Caso: “El demandante se ve robado dos veces, una por los asaltantes y otra por la compañía de seguros”.**

**Por Jorge Pantoja Bravo**  
[ddanos100@gmail.com](mailto:ddanos100@gmail.com)

El testigo depone: “Ante el incumplimiento de la demandada de cubrir el siniestro de robo del vehículo, el demandante sufrió daño moral. El hombre se vio indefenso ante el robo y el no pago del seguro, esto se ve a diario en las noticias en donde nos señalan que ante situaciones como las sufridas por el demandante se debe ‘entregar el vehículo’ y más encima el seguro se niega a pagar lo contratado. En definitiva, el demandante se ve robado dos veces, una por los asaltantes y otra por la compra de seguros”; el caso es de la jurisprudencia de Chile<sup>1</sup>, veamos.

### **Hechos**

El señor Martin Quechupan el día 7 de agosto de 2020 compra en un concesionario automotriz de esta ciudad un vehículo de marca Nissan, modelo 2020, en la suma de \$11’290.000 (IVA incluido, pesos chilenos), conforme factura electrónica. Dado el costo del vehículo y la situación del país, adquiere un seguro de amplia cobertura para el mismo, conforme propuesta de la misma concesionaria de vehículos, dado que la marca tiene convenio con la entidad BCI Seguros Generales S.A., se consigna como materia asegurada dicho vehículo y como asegurado y beneficiario el señor Martin Quechupan; con un deducible de 5 UF y, entre las coberturas se destacan las de daño materiales, robo, hurto y uso no autorizado, responsabilidad civil, robo de accesorios, huelga y terrorismo, actos maliciosos, granizo, riesgos de la naturaleza, sismo y otros.

En el caso del robo, se precisa que el monto asegurado es el valor comercial del vehículo; pagado puntualmente la prima respectiva acordada con la entidad aseguradora hasta el momento del siniestro.

---

<sup>1</sup> Jurisprudencia de Chile, Rol N° 1.518-2021, sentencia del 15 de julio de 2022, dictada por Juan Diego Francisco Letelier Tófalos, Juez Interino del Primer Juzgado de Letras de Calama, Chile, Calama.

### **Hurto del vehículo**

El día 6 de diciembre de 2020, casi a los cuatro meses de comprar su vehículo, al llegar a la intersección con la calle Frankfurt, se detuvo frente al semáforo en rojo de dicha intersección, momento en el cual se cruza en su parte delantera un vehículo de color blanco, bajándose rápidamente de las puertas del vehículo dos personas, poniéndose una persona con un cuchillo en el cuello, dado que llevaba los vidrios delanteros abiertos hasta la mitad, quebrando el vidrio de la puerta delantera del lado del conductor y, casi al mismo tiempo, ingresa al vehículo otra persona por el lado del copiloto, también armado con arma blanca, por lo que se vio reducido y sin poder hacer ninguna maniobra, recibiendo un par de golpes en la zona superior de la cabeza, por lo que solo pudo bajarse y entregar el vehículo dado el riesgo de recibir una puñalada, lesiones mayores o incluso su muerte, dado que durante el robo la amenaza constante era de matarlo si se resistía. En el vehículo que realiza la encerrona quedaron dos personas en su parte delantera, quienes una vez consumado el delito huyeron en dicho vehículo sin otra participación en los hechos, mientras los dos delincuentes que se subieron a su vehículo, se lo llevaron con rumbo desconocido.

En definitiva, se tuvo que bajar del vehículo porque vio amenazada su integridad con armas corto punzantes y sólo fue espectador de cómo se llevaron su vehículo casi nuevo sin poder hacer nada. Sufrió también el robo de otras cosas que portaba consigo en el vehículo, como su teléfono celular, la billetera con todos sus documentos como cédula de identidad, licencia de conducir, tarjetas de crédito, etc. Con la impotencia y aun en estado de shock, se traslada a pie hasta su casa y desde allí, a través del teléfono celular de su pareja, llama a Carabineros al nivel 133, como a las 16:15 aproximadamente, relatando lo sucedido; indicándole que debía concurrir a la unidad policial a ratificar su denuncia y entregar mayores antecedentes, concurriendo a la misma a las 19:40 horas del mismo día 6 de diciembre, día del robo, reiterando los hechos narrados telefónicamente; luego fue trasladado al Hospital Local a constatar lesiones, los golpes recibidos, lesiones que no tenía, por lo que luego de esperar más de una hora, se retira del lugar a seguir buscando su vehículo, sin resultados.

### **Denuncia e informe del siniestro**

La denuncia realizada dio origen a la causa RUC 2001226332-6 caratulada como robo con intimidación seguida ante la Fiscal Local.

Además, dio cuenta del siniestro sufrido a la compañía aseguradora, asignándole un número y le designó un “*ejecutivo de siniestro*”, quien le requirió diversos antecedentes, entre ellos, el parte de la denuncia y documentos del vehículo, documentos todos que entrega oportunamente, a la espera del pago del valor comercial del vehículo asegurado por robo.

### **La compañía aseguradora rechaza la reclamación**

Grande fue su sorpresa cuando después de dos meses, al año siguiente, se le informa mediante correo electrónico del 22 de febrero de 2021 del “*ejecutivo de siniestro*” asignado, que la compañía aseguradora rechaza su solicitud de pago de seguro indicando que “*existen una serie de inconsistencias e inexactitudes y omisiones respecto a la declaración y a los antecedentes fácticos que constan en el proceso de liquidación*”, básicamente el lugar del robo y la cantidad de delincuentes.

Argumentos pueriles, pues una cuadra o cuabras más o cuabras menos; o que en la perpetración del robo hayan participado cuatro delincuentes en este caso (o pueden ser menos, incluso una sola persona con arma de fuego), y muy probablemente más personas como pueden ser los “*campaneros*” que avisan de la presencia de la policía y constatan las circunstancias del sitio;

además el “*ejecutivo de siniestro*”, al ser subordinado, pagado por la aseguradora e instruido para negar la mayoría de reclamos, siendo parcializado a favor de su empleador, sin autonomía, bajo la amenaza de perder su empleo, que la compañía aseguradora lo quiere hacer ver como un tercero totalmente independiente, autónomo, profesional e imparcial, cualidades ausentes como lo determina el juez en el presente caso, continuemos.

Este “*ejecutivo de siniestro*” asume el rol de juez sin ningún análisis de la póliza, sentenciando:

“Al no haber un ‘*relato único*’ del proceso, ellos indican que las circunstancias en que se verifica el siniestro son diversas a las expuestas ante la compañía de seguros, y que ello vulneraría el contrato de seguro, específicamente las obligaciones del asegurado, en cuanto a acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia sus circunstancias y consecuencias, señalando que estas inconsistencias permiten concluir que el siniestro no se ha acreditado, liberando a la compañía de toda obligación derivada del contrato”.

Concluyendo que, “*el siniestro no goza de cobertura, ya que luego de analizar los antecedentes, se han verificado importantes incumplimientos respecto de las obligaciones prescritas en la póliza contratada*”, que se concretan en “*no ha sido posible para la compañía de seguros, establecer un relato único de sucesos que permitan esclarecer el ilícito*”, citando normas las cuales las interpreta de manera tergiversada otorgándoles un alcance no previsto en dichas normas; lo que se debe constatar es la materialización del riesgo y su cobertura respectiva.

El señor Martin Quechupan rechaza lo señalado, recibiendo como respuesta definitiva de la compañía de seguros el 9 de marzo de 2021, que no había nuevos antecedentes acreditables que permitieran desvirtuar la decisión, rechazando definitivamente la cobertura del siniestro.

#### **Demanda a la compañía aseguradora**

Por lo cual interpone demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios en contra de la demandada, compañía de seguros, para el pago de la indemnización por la pérdida total del vehículo por el valor comercial al día del siniestro amparado por la póliza.

Dentro del proceso judicial la compañía de seguros no asiste a audiencia de conciliación, además no contesta la demanda, total rebeldía, comportamiento que lo lleva a una sentencia adversa; es decir, conceder lo pretendido por el demandante; con dicho comportamiento es suficiente para condenar; pero el juez pasa por alto esta circunstancia y procede como si el informe del “*ejecutivo de siniestro*” fueran verdaderas excepciones de mérito, menos aun si de su simple lectura se infiere que son argumentos infantiles, poco creíbles menos que sean convincentes, sin vocación probatoria alguna.

Al respecto en el considerando 2do., el juez dice: “Que la demandada no contestó la demanda, pese a encontrarse válidamente notificada, por lo que debe entenderse que ha controvertido todos los hechos y fundamentos establecidos en el libelo de autos”; en el considerando 4to., Que, la parte demandada no rindió prueba alguna en estos autos; en el considerando 7mo. Por su parte, como se ha dicho, la demandada no contestó la demanda y ha estado rebelde en todo el juicio, por lo que debe entenderse que ha controvertido en su totalidad de la demanda de autos.

Sobre los argumentos del informe “*ejecutivo de siniestro*” del juez en el considerando 9no.: “Sobre este punto, se dirá que, luego de un análisis del expediente y de la prueba acompañada, este Tribunal estima que, si bien hubo algunas imprecisiones en los relatos dados por el actor ante Carabineros y luego ante la Compañía de Seguros, en ningún caso son de la entidad e importancia

suficiente como para restarle crédito a la ocurrencia del robo, lo que incluso en alguna medida lo deja entrever la propia demandada, en su carta de fecha 9 de marzo de 2021 -enviada al señor Martin Quechupan no al juzgado-, cuando señala: *'Si bien es cierto que existen antecedentes que permiten presumir fundadamente que el robo del vehículo existió, es patente que el asegurado declaró información contradictoria' ....*”.

### **CONTRADICCIONES**

#### **Respecto a la hora de los hechos.**

Que, en efecto, si bien al momento de efectuar el parte denuncia ante Carabineros de Chile, el día 6 de diciembre de 2020, el demandante declaró que el robo ocurrió a las 19:20 horas, y luego ante la compañía de seguros, detalló que el robo ocurrió a las 15:30, del día 6 de diciembre de 2020, tal contradicción queda superada al analizar todas las pruebas y declaraciones del demandante, puesto que este ha sido claro en sostener que había estado anteriormente viendo otro vehículo de su propiedad, en un taller, y que luego se dirigía en horas de la tarde de regreso a su casa a almorzar, de hecho eso fue lo que relató también ante la Policía de Investigaciones, y fue lo que además afirmó en el libelo de autos. Que, la hora consignada en el parte policial, sostiene, se deber a que alrededor de las 19 horas compareció ante Carabineros a estampar la denuncia y podría deberse a un simple error de parte de los Carabineros. Así las cosas, no ha existido una contradicción en el relato del actor, en cuanto a las circunstancias anteriores y coetáneas del asalto que sufrió, lo que es concordante con el horario de las 15:30 horas, por regla general, instantes en que es abordado por los delincuentes, *“de manera que esta contradicción estampada en el parte policial, no logra desvirtuar el relato del actor, al extremo de negar cobertura al siniestro ocurrido”*.

#### **Respecto a lugar de los hechos.**

Que, si bien se observa que el demandante dio declaraciones de distintas arterias de esta ciudad, en donde habría ocurrido el delito, en todas esas oportunidades, declara que la calle en que ocurrió es Maipú, difiriendo en cuanto a la otra calle de la intersección. Que, en croquis acompañado en el informe de liquidador, *“ejecutivo de siniestro”*, se puede apreciar que todas las calles nombradas atraviesan la calle Maipú, y se encuentran relativamente próximas unas de otras, de manera que es perfectamente posible que una persona, sometida al shock y estrés de ser asaltada y de perder su vehículo no tenga absoluta claridad en ese momento o en instancias posteriores, de la intersección precisa en que ocurrieron los hechos, máxime si no conoce ni tiene por qué conocer el nombre de todas las calles de la ciudad. Sin embargo, ya una vez transcurrido más tiempo, y pudiendo volver al sitio del suceso, queda del todo claro que la intersección de las calles en que ocurrió el asalto fue Maipú con Frankfurt, lugar que incluso fue visitado por la Policía de Investigaciones para verificar que efectivamente existe un semáforo, el cual enfrentó el demandante al momento de sufrir el siniestro. Nuevamente el relato del actor resulta claro y circunstanciado.

#### **Respecto al número de asaltantes.**

Una tercera situación que la compañía de seguros alegó como fundamento de su negativa a indemnizar al asegurado, es que el demandante habría señalado que lo asaltaron cuatro sujetos, luego señalado que habría sido solo dos. En este punto el relato del actor es uniforme en todas las instancias. Refiere que, estando en la intersección señalada, y esperando ya que el semáforo que enfrentaba daba luz roja, apareció un vehículo blanco con cuatro personas en su interior, dos de las cuales se bajaron y lo intimidaron, quitándole el vehículo, y que los otros dos sujetos que se quedaron en el automóvil, comenzaron la marcha en el mismo, huyendo del lugar los cuatro

asaltantes, dos en el vehículo que lo interceptó, y los otros dos en su vehículo que le fuera sustraído mediante intimidación.

**El asegurado no sufrió lesiones ni ataques físicos de gravedad**

Po último, la compañía de seguros cuestiona que el demandante siendo conducido por Carabineros al Hospital de la ciudad a constatar lesiones, se hubiere retirado del lugar antes de ser atendido. Que, en primer lugar ello nunca ha sido negado por el demandante, por lo que no existir a contradicción alguna, que ese hecho en nada obsta a que el asalto y robo efectivamente ocurriera, toda vez que tiene que ver con un comportamiento posterior del demandante, y que puede deberse a múltiples razones, como el estado de shock, el interés de buscar por sus propios medios el vehículo recientemente robado, entre otros, por lo que carece de relevancia para efectos de proceder a la indemnización la situación esgrimida por la demandada. Que, por otro lado, el demandante siempre sostuvo que no sufrió lesiones ni ataques físicos de gravedad, sino que entregó su vehículo ante la intimidación sufrida con arma blanca por los delincuentes, por lo que parece razonable haber procedido de esa forma en cuanto a entregar su vehículo, ante la amenaza cierta de ser gravemente lesionado o perder la vida. En definitiva, este argumento tampoco tiene asidero para negar la cobertura por el siniestro sufrido.

**El asegurado probó la existencia del siniestro, y declaró fielmente y sin reticencia sus circunstancias y consecuencias.**

As las cosas, habiéndose probado la efectividad del siniestro, no puede la demandada basarse en simples aspectos formales de “entregar información contradictoria”, para negar la prestación a que está obligada, como se ha señalado, por lo que es procedente la demanda de cumplimiento forzado del contrato, debiendo darse lugar a la misma, en los términos que se refiere, toda vez que el demandante no ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, en cuanto probó la existencia del siniestro, y declaró fielmente y sin reticencia sus circunstancias y consecuencias.

Por lo tanto el juez concluye que la compañía de seguros se ha basado en pequeñas imprecisiones que pueden ser propias de una situación límite como la vivida por el actor, para negar indemnización, lo que aparece contrario a la buena fe que debe observarse por todo contratante en la ejecución de un contrato, lo que deber ser entonces corregido a través de esta decisión.

El juez determina: “Que, por lo razonado en forma precedente, la demandada deber dar cumplimiento a la antedicha obligación, pagando la cobertura correspondiente al valor comercial del vehículo de autos, con deducción de 5 UF, conforme los términos de la póliza de seguros”; esta debe ser la conclusión deber del “*ejecutivo de siniestro*”, pero, suponemos que la orden fue, “*niegue por cualquier cosa pero niegue*”, tan es así que la logia de abogados de la compañía aseguradora no contesta la demanda y posteriormente no aporta ninguna prueba, repetimos, con esta rebeldía es suficiente para condenarlo; es más el juez no hace comparecer al “*ejecutivo de siniestro*” a dar testimonio, a que sostenga sus afirmaciones acéfalas de prueba y de asidero legal, para que el juez simplemente diga: “*negar indemnización, lo que aparece contrario a la buena fe*”.

**Jorge Pantoja Bravo**  
[ddanos100@gmail.com](mailto:ddanos100@gmail.com)  
[ww.ddanos.com](http://ww.ddanos.com)