

Santiago, treinta de abril de dos mil veinticinco.

**Vistos:**

En estos autos Rol Corte Suprema N° 192.813-2023, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado Diego Yáñez Pérez, en representación de la Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda., en contra de los integrantes de la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, Ministros señor Mario Gómez Montoya, señor Jaime Arancibia Pinto y el Ministro Suplente señor Rodrigo Cortés Gutiérrez, por las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al dictar la sentencia de segundo grado, de fecha cuatro de agosto de dos mil veintitrés, en los autos Rol N° 29-2023, por la que se revoca la sentencia dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, en los autos caratulados “Sociedad Inmobiliaria Renta Condell Limitada con SURA.”, Rol 623-2021, seguidos por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, decidiendo, en su lugar, el rechazo íntegro de sus pretensiones.

Solicita se acoja el recurso de queja y se deje sin efecto la sentencia recurrida y, en su reemplazo, se dicte otra que condene a la denunciada al máximo de las multas y acoja la demanda civil de indemnización de perjuicios impetrada, con costas.

Informando los jueces recurridos al tenor del recurso, refirieron que la resolución dictada por la Corte de Apelaciones cumple con su obligación de fundamentar adecuadamente su decisión, expresando, sucintamente, los motivos de hecho y de derecho, y los antecedentes en que se basa la sentencia revocatoria.

Encontrándose en estado, se trajeron los autos en relación.

**Considerando:**

**Primero:** Que en su libelo recursivo, el quejoso refiere que los jueces recurridos, con falta y abuso grave, decidieron revocar la sentencia de primera instancia que acogía la denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de Seguros Generales Suramericana S.A., que constató la infracción al artículo 3, letras b) y e), de la Ley 19.496, decidiendo, en su



lugar, rechazar la querella infraccional y demanda civil impetrada por la Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Limitada.

Las faltas o abusos graves que se denuncian en el recurso se hacen consistir en haberse efectuado una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, haberse incurrido en una errada interpretación del artículo 61 del DFL 251 y haberse contravenido de manera formal la Ley N°19.496.

Explica que su representada, Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Ltda., contrató con la compañía Seguros Generales Suramericana S.A., las pólizas N°5627929, N°5627930, N°5627931 y N°5628269, con el objeto de asegurar cuatro locales comerciales, encontrándose dentro de las coberturas comprendidas en estas pólizas, el riesgo de incendio, incluyendo el adicional de daños materiales producto de Huelga, Saqueo o Desorden Popular, rigiendo para este último ítem un deducible de 5 Unidades de Fomento. En ese contexto contractual, con fecha 25 de octubre de 2019 fueron informados a la compañía demandada los siniestros N°119.296.236, N°119.296.238, N°119.296.242 y N°119.296.303, los que daban cuenta de los daños materiales graves que afectaron la estructura de los locales comerciales asegurados, generados producto de los disturbios sociales ocurridos a partir del día 19 de octubre de 2019.

Habiéndose cumplido con las exigencias previstas en cada una de las pólizas para dar cobertura a los siniestros y habiendo el liquidador confirmado que los hechos denunciados se encontraban bajo los supuestos asegurados, se procedió a dar curso al proceso de liquidación, para efectos de determinar la cuantía de las indemnizaciones correspondientes a cada uno de los locales del asegurado.

En el proceso de liquidación de los siniestros, esgrime que la compañía aseguradora incurrió en dos errores graves, a saber: a) aplicó un mismo criterio de ajuste para los cuatro locales y un valor lineal por metro cuadrado a cada uno de los bienes asegurados, aun cuando cada uno de ellos presentaba características particulares en cuanto a su construcción y revestimiento, en consideración a los diversos destinos de cada propiedad (un banco, lugar de cotillón o de comida); y b)



se determinó unilateralmente que la vida útil de los cuatro locales comerciales siniestrados era de 85 años para obra gruesa y 25 años para revestimientos, lo que permitió determinar un valor de depreciación del bien asegurado de un 52% para el ítem de Obra Gruesa y un 21% para Revestimientos y un promedio de depreciación de 36,53%.

Estos errores provocaron que los montos determinados como indemnización no fueran directamente proporcionales a los daños sufridos por cada local. Hace presente, además, que antes de suscribir los contratos de seguros, los inmuebles asegurados fueron inspeccionados por la Compañía de Seguros, estableciendo distintos montos de acuerdo con sus características y metraje.

Añade que, debido a la conducta ilegal de la compañía aseguradora, provocados por los errores cometidos al liquidar los siniestros, que aquella aceptó e hizo suyos, la sociedad inmobiliaria impetró querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y dedujo demanda civil instando por el resarcimiento de los perjuicios efectivamente sufridos, proceso que fue substanciado ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, Rol 623-2021.

Precisa que el comparendo celebrado ante el tribunal de primer grado se celebró en rebeldía de la compañía aseguradora, oportunidad en que su parte acompañó la prueba documental que detalla, que evidencia la conducta infraccional denunciada y demuestra la ocurrencia de los perjuicios cuya reparación demanda.

Con fecha 2 de septiembre de 2022 se dictó sentencia definitiva, acogiendo la querella deducida, condenando a Seguros Generales Suramericana S.A. a pagar una multa de 100 (cien) Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 3 letras b) y e) de la Ley N° 19.496. Asimismo, se acogió la demanda civil, condenando a la aseguradora a pagar a la sociedad inmobiliaria demandante la suma de 5.759,8 Unidades de Fomento, por concepto de daño emergente.

Apelada que fuera esa determinación por ambas partes, con fecha 4 de agosto de 2023, los jueces recurridos decidieron revocarla en todas sus partes,



absolviendo a la compañía aseguradora de la responsabilidad infraccional denunciada y rechazando la demanda civil interpuesta en su contra, decisión que, a juicio del quejoso, fue adoptada haciendo una falsa apreciación de los antecedentes del proceso e interpretando incorrectamente el artículo 61 del Decreto con Fuerza de Ley 251 de 1931, además de los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Asegura que la judicatura de segundo grado fundó su fallo en que la compañía demandada no tiene responsabilidad en la determinación de la pérdida indemnizable, entendiendo que el cuestionamiento efectuado por la inmobiliaria demandante, estaba dirigido en realidad al liquidador, apreciación que en opinión del quejoso escapa a la naturaleza del contrato de seguro y deja en indefensión a los consumidores ante conductas vulneratorias de sus derechos como la que se denuncia, facilitando la defensa de las compañías de seguros ante el no pago de las indemnizaciones comprometidas.

Sostiene que los magistrados recurridos separan absolutamente la conducta del liquidador de la conducta de las compañías de Seguros, dejando al consumidor, con infracción del estatuto protector que les asiste, en la necesidad de demandar a los liquidadores de seguros y no a quien efectivamente es responsable contractualmente del pago de las indemnizaciones derivadas de la contratación de un seguro, desatendiendo que la aseguradora demandada hizo suyas las conclusiones contenidas en los informes de liquidación y tiene responsabilidad directa en ese proceso, que por lo demás no los impugnó, pudiendo hacerlo, para evitar que los errores cometidos no afectaren los derechos de la compañía asegurada.

La segunda falta o abuso grave, se hace consistir en haberse efectuado una errónea interpretación al artículo 61 del D.F.L. 251 de 1963, que regula el mercado de los seguros, recayendo en las compañías aseguradoras la responsabilidad de liquidar los siniestros, pudiendo estas encomendarlas a un tercero “liquidador de seguros”, por lo que, sostiene, no puede exonerársele de responsabilidad fundado



en la supuesta independencia del liquidador de seguros, toda vez que es la propia compañía quien lo elige y quien le encomienda dicha tarea en virtud de la disposición legal previamente citada.

Finalmente, denuncia la contravención formal a los artículos 2, 12 y 23 de la Ley N°19.496, desde que al proveedor le correspondía probar su diligencia o cuidado, pues está obligado a emplearlo, lo que no ocurrió, por cuanto en el proceso infraccional la aseguradora no ofreció prueba destinada a refutar la existencia de la infracción que se le imputa, limitándose a negar su responsabilidad.

Por lo anterior, solicita se acoja el recurso de queja, se anule la sentencia recurrida y se dicte otra en su reemplazo que condene a la denunciada al máximo de las multas previstas en la ley, por haber infringido la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y acoja la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida, con costas.

**Segundo:** Que, en cumplimiento de lo ordenado por esta Corte, el Ministro Sr. Jaime Arancibia Pinto, en representación de los jueces recurridos, informa que efectivamente les correspondió conocer los recursos de apelación deducidos en contra de la sentencia dictada en el proceso infraccional individualizado en la acción disciplinaria intentada, dictando, con fecha 4 de agosto de 2023, la sentencia de segunda instancia contra la que se recurre de queja. En ella, la Corte ha estimado, a partir del considerando séptimo de ese fallo, que no se advierte una deficiente prestación de servicios o infracción al deber de profesionalidad de la compañía aseguradora, que se esgrime en el libelo pretensor como fundamento de la querella intentada y, consecuentemente, de la indemnización de perjuicio también deducida.

Como primera cuestión refiere que las peticiones planteadas por el quejoso, exceden los límites del recurso, ya que no se enfoca en probar faltas o abusos específicos de los jueces, sino en buscar que la Corte Suprema revoque una decisión jurisdiccional adversa, lo que se alejan del sentido y alcance que tiene la acción disciplinaria intentada, sobre todo cuando no se explica en qué han consistido las faltas o abusos denunciadas. Se esgrime, además, que el recurso de queja



carece de fundamento, desde que las trasgresiones que se denuncian, no importan las faltas o abusos que se pretende, aduciéndose más bien argumentos y puntos de vista con los que busca se efectúe una nueva revisión de los antecedentes para que prosperen sus peticiones.

**Tercero:** Que, el recurso de queja está regulado en el Título XVI del Código Orgánico de Tribunales, denominado *“De la jurisdicción disciplinaria y de la inspección y vigilancia de los servicios judiciales”*, y su párrafo primero, intitulado de *“Las facultades disciplinarias”*, contiene el artículo 545 que lo consagra como un medio de impugnación que tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de sentencias definitivas e interlocutorias que pongan fin al juicio o hagan imposible su continuación, que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

**Cuarto:** Que, para un adecuado escrutinio de las objeciones planteadas en el recurso en examen, es preciso tener presente que, según se desprende de las piezas principales del proceso en el que incide, no resultó controvertido entre las partes o fueron hechos que se han tenido por acreditados por la judicatura del fondo, los siguientes:

- a) A partir del día 10 de abril de 2014, la Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Limitada, contrató con Seguros Generales Suramericana S.A., cuatro pólizas de seguro de incendio, las que fueron renovadas periódica y sucesivamente con la misma aseguradora, siendo la última vigencia de éstas, el periodo comprendido desde el 10 de abril de 2019 hasta el 10 de abril de 2020, resultando en las pólizas N°5627929, N°5627930, N°5627931 y N°5628269, cuyas condiciones de cobertura se encuentran incorporadas en el depósito de la Superintendencia de Valores y Seguros (ahora Comisión para el Mercado Financiero) bajo el código POL 120131181.
- b) La contratación de dichas pólizas tuvo por objeto asegurar cuatro locales comerciales de propiedad de la Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell



Ltda., a saber: a) Local comercial correspondiente al establecimiento “Banco Estado”, ubicado en calle Condell N°1250 y 1252, con una superficie de 257,60 m<sup>2</sup>; b) Local comercial correspondiente a “Iglesia Centro de Restauración Internacional”, ubicado en calle Condell N° 1246, con una superficie de 634,60 m<sup>2</sup>; c) Local comercial correspondiente al establecimiento “Cotillón”, ubicado en calle Condell N°1244, con una superficie de 171,30 m<sup>2</sup>; y d) Local comercial correspondiente al establecimiento “Be Foods”, ubicado en calle Condell N°1240, con superficie total de 179,90 m<sup>2</sup>. Dentro de las coberturas comprendidas en esas pólizas, se encuentra el riesgo de incendio, incluyendo el adicional de daños materiales producto a Huelgas, Saqueo o Desorden Popular, rigiendo para este último ítem un deducible de 5 UF.

- c) Con fecha 25 de octubre de 2019, fueron informados los siniestros N°119.296.236, N°119.296.238, N° 119.296.242 y N°119.296.303, los que daban cuenta de los daños materiales graves que afectaron la estructura de los locales comerciales asegurados, generados como consecuencia de los disturbios sociales ocurridos en el país a partir del 19 de octubre de 2019, en cuyo contexto los aludidos locales comerciales fueron destruidos totalmente, viendo su estructura afectada por los incendios y saqueos. En virtud de ello, la sociedad inmobiliaria activó las pólizas de seguro.
- d) Encontrándose cumplidos todos los requisitos definidos por las pólizas para dar cobertura a los siniestros y habiendo el liquidador confirmado que los hechos denunciados se encontraban bajo los supuestos asegurados por las pólizas de Suramericana, se procedió a dar curso al proceso de liquidación de los casos, para efectos de determinar la cuantía de las indemnizaciones correspondientes a cada uno de los locales comerciales asegurados. Se determinó que los cuatro locales comerciales constituyen en sí una misma propiedad, con una superficie total de 1.243 m<sup>2</sup>.
- e) En los informes de liquidación confeccionados por Charles Taylor Chile



S.A. se consideró que la vida útil de los cuatro locales comerciales siniestrados era de 85 años para la obra gruesa y 25 años para el revestimiento, y dado que el inmueble fue construido en el año 1960, permitió determinar un valor de depreciación del bien asegurado de un 52,06% para el ítem Obra Gruesa, y 21% para el ítem Revestimientos, Terminaciones e Instalaciones. Definida la depreciación, se estimó que el valor unitario del metro cuadrado de la propiedad nueva era de U.F. 21,12 suma que, atendida la pérdida total del inmueble, de ese valor, el 55% correspondía a obra gruesa y el 45% restante correspondía a revestimiento, lo que llevó a cuantificar como precio unitario para estos ítems, U.F. 11,62 y U.F. 9,50 por metro cuadrado, respectivamente. Luego, a dichos valores se aplicó la depreciación del 52% y 21% ya determinada, calculando el monto indemnizable de manera lineal, en consideración a la superficie total de la propiedad (1.243 metros cuadrados), distribuidos de acuerdo a la superficie de cada uno de los locales comerciales asegurados.

- f) Los informes de liquidación de siniestros antes reseñados fueron impugnados por la inmobiliaria asegurada, en la que se esgrimió que la vida útil del inmueble siniestrado era a lo menos de 100 años, y no de 85 años como erradamente se estimó en la liquidación, acompañando en dicha presentación un certificado emitido por Ralco Ingeniería y Construcción Ltda., en que establecía que la vida útil de los bienes asegurados era de 120 años, en condiciones normales de mantenimiento. Además, la inmobiliaria objetó que la valorización de cada uno de los locales comerciales haya sido practicada de manera lineal, pese a existir cuatro pólizas diversas, cuatro límites máximos a indemnizar pactados en cada una de ellas y cuatro presupuestos diversos que consideran sus particularidades, en el que se valoriza el costo de reposición del local utilizado por Banco Estado en U.F. 37 por metro cuadrado, en tanto que el





valor de reparación de las dependencias utilizados por la iglesia, se cuantifica en U.F. 11 el metro cuadrado.

- g) La liquidadora respondió la impugnación, señalando, en cuanto a la objeción relacionada con la vida útil del inmueble, que *“...creemos importante reiterar que los criterios aplicados se enmarcan dentro de los parámetros de la póliza suscrita entre las partes.”* En cuanto a la valorización de manera lineal de todo el inmueble, la liquidadora señaló: *“...cuando se presentaron 4 presupuestos (uno de cada local), éstos incluían una valorización absolutamente fuera de la realidad de la construcción siniestrada. En efecto, dichos presupuestos venían distribuidos como si se tratara de una comunidad, pero asignando valores de reconstrucción distintos... En razón de lo anterior, se sostuvo reunión en nuestra oficina con el Sr. Karmy —representante de la inmobiliaria asegurada— y la empresa Constructora Ralco, a quienes se les expuso que se trataba de una sola construcción dividida en 4 locales, donde la materialidad era la misma para todas. Sobre este último punto, se menciona que el local ocupado por Banco Estado reunía condiciones distintas al resto de los locales, lo que no es efectivo, dado que todas las instalaciones, revestimientos y acondicionamiento interior fue instalado por la entidad bancaria. De hecho, todo lo mencionado anteriormente le fue indemnizado a los Sres. Banco Estado con cargo a la póliza por ellos contratada. Dicho lo anterior y tal como lo señala nuestro Informe Final de Liquidación, finalmente aceptamos el valor de reconstrucción por m2 presentado (uf 21,12), y procedimos con la aplicación de ajustes por depreciación tal y como lo indica la póliza contratada.”*

**Quinto:** Que, en consideración a esos hechos, la judicatura de primer grado, en el considerando 6°, estimó: *“Que, el demandante asegura también que los liquidadores Charles Taylor Adjusting incurrieron en otro error al momento de liquidar los siniestros por cuanto determinaron que la vida útil de los 4 locales comerciales*



*siniestraros era de 85 años para obra gruesa y 25 años para revestimientos, afectando la cuantificación de los montos de indemnización, lo que es efectivo ya que, tal y como dan cuenta los certificados de edificación acompañados por el demandado (sic) a fojas 317 y 318 de autos, los edificios públicos se diseñan para tener una vida útil de 100 años, señalándose específicamente a fojas 318 que dadas las características estructurales del inmueble ubicado en Condell N°1440, este presenta una durabilidad en el tiempo diseñada para 120 años en condiciones normales de mantenimiento, no haciéndose cargo el liquidador en su informe ni en la respuesta al mismo, de los razonamientos o motivos por los cuales arribó a dicha conclusión, determinando de forma unilateral y sólo ante sí el tiempo de durabilidad del inmueble, realizando de esa forma, una valorización más baja de cada local comercial, viéndose reducido el monto a indemnizar. Cabe destacar que estos documentos fueron acompañados por el demandante con citación contraria en la oportunidad procesal respectiva, los [que] no fueron objetados por la querellada Seguros Generales Suramericana S.A., quien a su turno no presentó prueba alguna en el proceso para controvertir los hechos imputados por el querellante, ni contestó la querella ni la demanda de autos.”.*

Seguidamente, en el fundamento 7°, el sentenciador de primer grado, agregó: “Que, en el caso de autos ha quedado de manifiesto que existió por parte del liquidador una errónea determinación del monto a indemnizar al establecer erróneamente el monto de durabilidad de la propiedad en 85 años para la obra gruesa y 25 años para revestimientos, sin fundar la conclusión arribada, siendo responsabilidad de la empresa Seguros Generales Suramericana S.A. por no haber realizado una correcta investigación de los hechos que constituyen el siniestro, infringiéndose el deber de respetar las condiciones y modalidad conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, incumpliendo además con ello las obligaciones que le corresponden como proveedor, en los términos de la ley 19.496 y el artículo 13 letras a), b) y g) del decreto 1.055, el cual impone al liquidador de seguros la obligación de investigar las



*circunstancias del siniestro, determinando el verdadero valor del objeto asegurado a la época del siniestro, el monto de los perjuicios y la suma que corresponde indemnizar, informando fundadamente al asegurado y al asegurador la procedencia o rechazo de la indemnización, teniendo, además, la obligación de inspeccionar, personalmente o a través de sus delegados, los bienes afectados y recoger la información atinente a los mismos, para formarse un acabado conocimiento de los hechos y consecuencias del siniestro, debiendo de esa manera, requerir los informes técnicos de especialistas según la naturaleza del riesgo cubierto, lo que tampoco ocurrió en este caso, no siendo el proveedor lo suficientemente técnico y objetivo al momento de realizar la liquidación.”.*

En consecuencia, estimó configurada la responsabilidad infraccional de la querellada Seguros Generales Suramericana S.A., por haber transgredido lo previsto en los artículos 3, letras b) y e), 12, 17 letra b), g), i) y l) y artículo 23 de la Ley 19.496, imponiendo una multa de cien (100) Unidades Tributarias Mensuales. Se decidió, además, acoger la demanda de indemnización de perjuicios por daño emergente, condenando a la demandada a pagar a la inmobiliaria actuante 5.759,8 Unidades de Fomento, suma determinada prudencialmente conforme a las reglas de la sana crítica, correspondiendo a la diferencia del monto que la actora debió percibir y aquél ya pagado por la compañía demandada, conforme a la vida útil de cada propiedad entre 100 y 120 años.

**Sexto:** Que, los jueces recurridos de queja, conociendo los recursos de apelación deducidos por ambas partes en contra la sentencia de primer grado, resolvieron revocarla, desechando en todas sus partes la querella infraccional y la demanda civil intentada en contra de la compañía aseguradora.

Para así decidirlo, en el fundamento 6° de la sentencia de segundo grado, expresaron: *“Que, de acuerdo a los hechos expuestos y aceptados por el querellante y demandante civil, fue la compañía liquidadora Charles Taylor Adjusting la que, primeramente, desestimó las exclusiones contenidas en las respectivas pólizas para, a continuación, determinar la vigencia de éstas, hechos que hicieron*



*procedentes las indemnizaciones sustentadas en criterios que las respectivas liquidaciones se contienen, por el inmueble siniestrado de propiedad de la querellante y demandante civil. A raíz de lo cual la compañía aseguradora querellada y demandada, pagó los montos que dicho ente ajustador determinó, que por esta vía se cuestiona”.*

En consideración a ello, en el fundamento 7° de la misma sentencia, la judicatura concluyó: *“Que, dicho lo anterior, no advierte esta Corte las hipótesis contempladas en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto la demandada, Seguros Generales Suramericana S.A. habría actuado de manera negligente en el ámbito jurídico o que hubiese incumplido alguna de las obligaciones que le imponía el contrato de seguros celebrado con la empresa demandante, esto es, no se constata la ‘deficiente prestación de servicios e infracción del deber de profesionalidad’, como lo asegura el libelo pretensor, en tanto, como se dijo, se ajustó a lo dictaminado por un tercero independiente. Corolario, la querella debe ser desestimada.”.*

Finalmente, en el basamento 8°, señaló: *“Que, consecuencia lógica de lo antes razonado, es que la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por la misma sociedad demandante en contra de la mencionada compañía de seguros será desestimada, al no darse los supuestos que la autorizarían”.*

Por consiguiente, la decisión de los sentenciadores de segundo grado estuvo dada por la falta de vinculación entre la compañía aseguradora y los errores en que habría incurrido el liquidador al emitir el Informe Final del Siniestro en el que valorizó la indemnización que la aseguradora debía pagar y pagó al actor.

**Séptimo:** Que, como es sabido, los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio contienen las normas que regulan el contrato de seguros, en tanto que la actividad de los liquidadores de seguros se encuentra regulada en el D.F.L. 251 de 1931 sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio del Ministerio de Hacienda y en el D.S. 1.055 del Ministerio de Hacienda que Aprueba el nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y



Procedimiento de Liquidación de Seguros, además de las Circulares dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante CMF).

En efecto, el artículo 529 del Código de Comercio, establece, en lo pertinente: *“Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: 2) Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza.”*.

Por su parte, el artículo 61 del DFL N° 251 antes aludido, en su inciso primero, dispone: *“La liquidación de los siniestros amparados por un seguro podrán practicarla las compañías directamente o encomendarla a un liquidador registrado en la Superintendencia (hoy CMF)”*. En tanto que el inciso segundo del mismo precepto establece: *“La liquidación del siniestro tiene por fin básicamente determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo cobertura de una compañía determinada, y el monto de la indemnización a pagar, todo ello de conformidad con el procedimiento que establezca el reglamento.”*.

De esta manera, recae en la compañía aseguradora la obligación de indemnizar el siniestro cubierto en la póliza, quien a su vez puede liquidar el siniestro directamente o encomendarla a un liquidador registrado en la CMF, sin que el asegurado tenga injerencia en esa determinación. Así también se prevé en el artículo 20 del D.S. 1.055 del Ministerio de Hacienda.

Conforme lo establece el inciso final del aludido artículo 61, *“En el ejercicio de sus funciones, y sin perjuicio de sus obligaciones legales y reglamentarias, los liquidadores de siniestros deberán guardar la debida independencia y autonomía en su cometido, garantizando la imparcialidad y objetividad del proceso de liquidación, y velar porque sus opiniones se emitan con estricta sujeción a criterios técnicos.”*.

Para desempeñar este cometido, el mismo precepto establece: *“Los liquidadores que deban informar un siniestro podrán solicitar del Ministerio Público o de las autoridades administrativas que por su cargo tengan antecedentes relacionados con ese hecho, les faciliten su conocimiento o les otorguen su certificación sobre los puntos necesarios para su liquidación. Igual facultad tendrán*



*los apoderados de las compañías encargados de hacer la respectiva liquidación, cuando no se la hayan encomendado a un liquidador de siniestros.”.*

En tanto, el artículo 19 del Reglamento, prescribe: “*Los liquidadores realizarán las liquidaciones de siniestros que les encomienden las compañías de seguros, debiendo emplear en el ejercicio de sus funciones, el cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios*”, de manera que responden incluso si incurren en culpa leve.

**Octavo:** Que, en consecuencia, si bien la ley exige a los liquidadores la debida independencia y autonomía en su cometido, garantizando la imparcialidad y objetividad del proceso de liquidación, y velar porque sus opiniones se emitan con estricta sujeción a criterios técnicos, lo cierto es que tal tarea les es encomendada por la compañía aseguradora y, desde esa perspectiva, el cuestionamiento que pudiese efectuarse a su desempeño tiene directa repercusión sobre quien le formula en encargo, pues es la compañía aseguradora la obligada a indemnizar, obligación que importa determinar correctamente, de acuerdo a los parámetros legales y contractuales, la cuantía de la indemnización, siendo la compañía aseguradora la que puede liquidar el siniestro directamente o designar para tales efectos a un liquidador de entre aquellos registrados ante la CMF, de manera que no es posible que la compañía aseguradora se desligue totalmente del encargo encomendado al liquidador del siniestro y de su desempeño, en la realización de una tarea que es propia y connatural a las obligaciones que le incumbe y surgen del contrato de seguros, designación en el asegurado no ha tenido injerencia alguna.

Así ha sido resuelto por la Corte de Apelaciones de Santiago, en los autos Rol 12.911-2019 de fecha 4 de agosto de dos mil veintidós.

**Noveno:** Que la interpretación propuesta de las normas sectoriales antes transcritas se ajusta, además, a lo sostenido por los autores respecto a las normas de aplicación general previstas en el Código Civil para la responsabilidad contractual del deudor.

En efecto, sobre el particular, el tratadista René Abeliuk señaló: “*Para*



*determinar la responsabilidad del deudor que incurre en incumplimiento por hecho o culpa de un tercero, es preciso distinguir si es civilmente responsable por él o no.*

*Por regla general la intervención del tercero es para el deudor un caso fortuito si reúne los requisitos propios de éste de imprevisibilidad e irresistibilidad...*

*Pero el hecho del tercero por el cual el deudor es civilmente responsable se considera hecho suyo. Así lo dispone el Art. 1679: 'en el hecho o culpa del deudor se comprende el hecho o culpa de las personas por quienes fuere responsable'. Nos encontramos, pues, frente a un caso de responsabilidad indirecta o por hecho ajeno...*

*Sin embargo, el legislador no dijo en este precepto quiénes son estos terceros por los cuales el deudor es civilmente responsable. En los contratos en particular enumera sí varios casos: Arts. 1925, 1926, 1929, 1941, 1947, inc. final; 2000, inc. 2°, 2014, 2015, inc. final; 2003 regla 3°, 2242, 2243.*

*Frente a este silencio, se han dado varias soluciones...*

*[...]*

*3°. La tercera posibilidad es concluir que los casos expresamente previstos en los Art. 1925 y demás que hemos citado no son sino una aplicación de una regla más general, y en consecuencia el deudor responde por el hecho de las personas a quienes emplea o le ayudan en el cumplimiento de la obligación, y así, el deudor responderá por el hecho de sus auxiliares (empleados, obreros, dependientes, etc.) o de las personas a quienes encarga que cumplan la obligación (transportista que encarga a otro realizar el flete, por ejemplo).*

*[...]*

*Por nuestra parte, nos inclinamos también por reconocer, de acuerdo a esta última posición, la responsabilidad del deudor por el incumplimiento causado por dolo o culpa de sus dependientes y demás personas que el deudor emplee para el cumplimiento de su obligación; adviértase que es la solución que el Código da para los casos que suponen la intervención de auxiliares, como el de hospedaje, empresa, transportes. No habría razón alguna para excluirla en otros contratos,*



como la elaboración de productos encargada a una fábrica, que también requieren dicha intervención...” (Abeliuk Manasevich, R. Las Obligaciones, Edit. Jurídica de Chile. 2008, 5ª ed., Vol. II, pp. 838 y ss)

**Décimo:** Que, en el caso *sub judice*, el liquidador asistió a la compañía aseguradora, sujeto principal de la obligación de indemnizar los daños —y, por tanto, de cuantificarlos— en el cumplimiento de una obligación propia, lo que importa que ésta sea responsable por los daños que aquél cause, esencialmente por la obligación propia *in vigilando* que mantiene no obstante tercerizar en todo o en parte el cumplimiento de su obligación contractual, esto es, de fiscalizar la forma en que el tercero por él designado da cumplimiento a la obligación contractual que le corresponde.

En este punto del análisis es importante señalar que la compañía aseguradora denunciada no objetó el informe final de liquidación del siniestro y se tuvo por contestada la querella infraccional y demanda civil en su rebeldía; tampoco rindió prueba en esas instancias que permitiera salvar las omisiones incurridas por el liquidador relacionados a los fundamentos técnicos en que éste afincó sus conclusiones, particularmente en cuanto a la vida útil de del inmueble asegurado.

De contrario, la inmobiliaria asegurada acompañó en ambas instancias prueba documental en apoyo a sus pretensiones, los que no fueron siquiera mencionadas por el liquidador en su Informe Final, dictaminó sin fundamento que el inmueble siniestrado tiene una vida útil de 85 años, tampoco aludió a consideraciones técnicas o se valió de otros pronunciamientos de manera referencial, ni acudió a la opinión de expertos que explicaran esta conclusión, pudiendo hacerlo, pese a que la impugnación al Informe Final de Liquidación efectuada por la inmobiliaria asegurada este punto se levantó como uno de los cuestionamientos principales de la sociedad asegurada.

**Undécimo:** Que lo antes constatado reviste la máxima relevancia, toda vez que la sentencia impugnada únicamente se apoya en que el actor enderezó la acción infraccional e indemnizatoria en contra de la compañía aseguradora, a quien





entiende que carece de legitimación para endilgarle tal reproche, en tanto que los defectos denunciados se dirigen al liquidador del siniestro, entendiéndolo como un tercero ajeno al contrato de seguros suscrito. Sin embargo, como se ha señalado precedentemente, esa conclusión no se aviene a la interpretación de las normas legales y reglamentarias que rigen la controversia, amén que la compañía aseguradora tampoco lo alegó como defensa en la etapa procesal pertinente, siendo únicamente expresado como uno de los agravios del recurso de apelación por ella deducido en contra de la sentencia de primer grado.

**Duodécimo:** Que, en las condiciones descritas, Seguros Generales Suramericana S.A. no pudo excepcionarse del cumplimiento de su obligación de indemnizar los daños de acuerdo al valor actual de la propiedad asegurada, por haber encargado al liquidador su valuación, pues ello no la excluye de dar cumplimiento a las obligaciones que emanan del contrato de seguro, en virtud de las consideraciones que se han venido expresando, generando un detrimento en el patrimonio del quejoso, dado que no acreditó, estando en posición de hacerlo, que la vida útil del inmueble siniestrado fue determinada correctamente por el liquidador en 85 años, que existían elementos técnicos que así lo evidenciaban y no como postula la demandante de 100 a 120 años.

En este contexto, se debe enfatizar que la obligación de controlar el desempeño del liquidador de una obligación propia que ha decidido delegar en un auxiliar del comercio de seguros, recaen en la compañía aseguradora, sobre todo en aspectos tan esenciales para determinar la cuantía de la indemnización que debe pagar, como es la vida útil del inmueble siniestrado, cuestión que, como se señaló, no fue cumplida por Seguros Generales Suramericana S.A., pese a resultar evidente de la sola lectura del Informe Final de Liquidación, que el confeccionado por el ajustador no contiene fundamento alguno, menos de índole técnica, en lo referente a la vida útil del inmueble siniestrado que determinó, como tampoco se menciona la evidencia en contrario allegada por la inmobiliaria asegurada en la etapa de impugnación, los que fueron completamente preteridos por el liquidador.



**Décimo tercero:** Que, las consideraciones antes anotadas, no fueron advertidas por los jueces del fondo, quienes desatendiendo el mérito de los hechos del proceso asentados en ella misma y los no discutidos por las partes, descartaron la responsabilidad infraccional denunciada respecto de Seguros Generales Suramericana S.A., por incumplimiento al deber de información y reparación e indemnización adecuada, establecidos en el artículo 3 literal b) y e) de la Ley N°19.496, limitando el análisis a la calidad de tercero ajeno de la relación contractual que se le atribuye al auxiliar liquidador del siniestro, pero omitieron examinar la conducta desplegada por la compañía aseguradora denunciada, quien a pesar de recaer en ésta el deber de indemnizar los daños y, por tanto, cuantificarlos, delegó en el liquidador su evaluación, quien extendió un informe deficiente, desde que no expresó ningún fundamento con relación a la extensión de la vida útil del inmueble siniestrado, no obstante estar obligado a explicitar las razones técnicas que justifique su conclusión y contar con facultades para requerir información idónea sobre el particular, máxime si la inmobiliaria asegurada aportó evidencia documental extendida por Ralco Ingeniería y Construcción SPA que daba cuenta de una vida útil de 100 años; configurándose de esa manera la falta o abuso grave denunciada en el recurso de queja, puesto que con ello se ha impuesto al quejoso asumir el perjuicio económico sufrido por la completa destrucción del inmueble asegurado, trasladando los efectos del incumplimiento contractual de la denunciada y demandada a éste, como consecuencia de haber desatendido la compañía aseguradora de la obligación *in vigilando* que mantenía respecto del liquidador del siniestro, lo que importa trasgredir los derechos de la inmobiliaria asegurada previstos en los literales b) y e) del artículo 3 de la Ley N°19.496, en tanto consumidor del contrato de seguros celebrado, afectando directamente el patrimonio del recurrente.

**Décimo Cuarto:** Que, en consecuencia, se hará lugar al recurso de queja deducido contra los Ministros de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, invalidando la sentencia impugnada y, en su reemplazo, será confirmará la de primer grado, en cuanto determina la responsabilidad infraccional de la compañía de seguros



denunciada, por haberse infringido los derechos que le asisten a la inmobiliaria querellada, previstos en los artículos 3 letra b) y e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496.

**Décimo Quinto:** Que, de la misma forma, será confirmada la decisión del tribunal de primer grado, que hizo lugar parcialmente a la demanda civil deducida por el quejoso, en cuanto condena a Seguros Generales Suramericana S.A. a pagar a la demandante Sociedad Inmobiliaria de Rentas Condell Limitada, por concepto de daño emergente, la suma de 5.759,8 Unidades de Fomento, por compartir esta Corte las consideraciones expresadas por el sentenciador de primer grado a este respecto.

**Décimo Sexto:** Que no se condenará en costas a la compañía aseguradora demandada, por no haber sido totalmente vencido.

Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **SE ACOGE** el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, Ministros señor Mario René Gómez Montoya, señor Jaime Patricio Alejandro Arancibia Pinto y Ministro Suplente señor Rodrigo Cortés Gutiérrez, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de cuatro de agosto de dos mil veintitrés, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y se decide, conforme lo previamente razonado, que **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de dos de septiembre de dos mil veintidós, dictada en los autos Rol 623-2021 del Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, sin costas.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este Tribunal, por tratarse de un asunto en que la inobservancia constatada no puede ser estimada como una falta o abuso que amerite disponer una medida de carácter disciplinario.

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol Libro Policía Local N° 29-2023 de la Corte de Apelaciones de Valparaíso y Rol N° 623-2021, seguido ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar. Hecho, archívese.

**Rol N° 192.813-2023.**

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por



el Ministro Sr. Manuel Antonio Valderrama R, Ministro (S) Roberto Contreras O.,  
Ministra (S) Sra. Dobra Lusic N. y los Abogados Integrantes Sres. Carlos Urquieta S.  
y José Miguel Valdivia O. No firman los Ministros (S) Sr. Contreras y Sra. Lusic, no  
obstante haber estado en la vista y en el acuerdo del fallo, por haber terminado su  
periodo de suplencia. Santiago, 30 de abril de 2025.



En Santiago, a treinta de abril de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

