

C.A. de Concepción

Concepción, treinta de octubre de dos mil diecisiete.

Concepción, treinta de octubre de dos mil diecisiete.

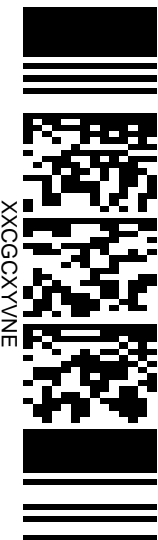
**VISTO:**

**I.- En cuanto a la excepción de Prescripción de la acción infraccional:**

1.- Que, en esta instancia, a fojas 420, el apoderado de la parte querellada y demandada opuso la excepción de prescripción de la acción infraccional de autos, basado en que el vínculo entre las partes terminó en el mes de septiembre de 2014 y la querrela infraccional se interpuso recién en septiembre del año 2015, por lo que lo fue más allá del plazo de seis meses que señala el artículo 26 de la Ley 19.496.

2.- Que, conferido el correspondiente traslado, el apoderado de la parte demandante hizo presente a fs. 407, que la contraria no señaló en forma precisa desde cuando se debe contar el plazo de prescripción, y que omitió toda mención al reclamo presentado por su parte ante el Sernac en forma previa a la querrela infraccional, lo que es relevante para los efectos de la suspensión de la prescripción.

En tanto en el traslado conferido a fs. 423 la parte querellante y demandante civil, refirió que a fs. 412 a 415, rolan antecedentes del reclamo presentado por el denunciante ante Sernac, el que se inició el 16 de enero de 2015 y concluyó el 24 de febrero del mismo año, tiempo durante el cual se suspendió el plazo de 6 meses del artículo 26 de la Ley 19.496, y además consta a fs. 1, que don Jorge Cerna Gajardo presentó denuncia ante el Juzgado del a quo, lo que dio origen a la presente causa.



Añade que, así las cosas, desde el mes de septiembre de 2014 hasta la fecha de presentación de la denuncia el 20 de marzo de 2015, descontando el tiempo de suspensión por la tramitación del reclamo ante Sernac (1 mes y 8 días), no han transcurrido los 6 meses que exige la ley referida para la prescripción de la acción infraccional.

3.- Que a fs.430 se recibió a prueba la excepción en estudio, rindiéndose a fojas 440 la confesional del denunciante.

4.- Que, previo al análisis de la incidencia interpuesta, se dirá que la misma excepción la opuso el querellado a fs. 382, no contestándola el querellante, sólo presentando un “Se tenga presente” a fs.407. En cambio, al deducir nuevamente la misma excepción a fs. 420, ésta fue respondida por dicha parte, en la forma indicada en el motivo 2º de esta sentencia.

En atención a que nada expresaron las partes a este respecto, y que al conferirse el segundo “traslado” no se dedujo recurso alguno, esta Corte, en consideración a los principios de bilateralidad y debido proceso que deben estar presentes en todo juicio, resolverá en base a lo actuado con ocasión de la excepción opuesta a fs. 420.

5.- Que la presente querella, se basa en un contrato de “Seguro de Vida Individual con Valores Asegurados” Apertura de Línea de Crédito suscrito entre las partes el 01 de octubre de 1998, de carácter vitalicio, por la prima mensual de 1,15 UF, la que se pagaba mediante cargo en la cuenta corriente en el Banco Corpbanca. Reclama la querellante y demandante por dos hechos que constituyen infracciones a los artículos 12 y 18 de la Ley 19.496: 1) que desde el año 1998, y concretamente desde enero de 2003 y septiembre de 2014, se le cobró una prima superior a la pactada; y 2) porque en la operación de rescate de la póliza,



debía entregársele la suma equivalente a 101 UF pero se le descontó por la compañía demandada 73,8428 UF por un préstamo que jamás solicitó.

6.- Que, son hechos que constan en la causa y que sirven para resolver la excepción en estudio:

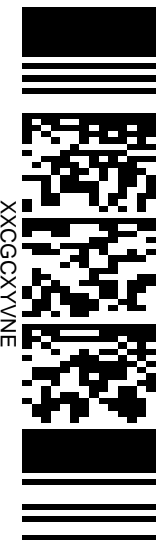
a.- Que el 20 de marzo de 2015 (fs.1), don Jorge Cerna Gajardo denunció los hechos que constituirían infracción a la Ley de Protección del Consumidor-en adelante LPC-, ante el Primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, señalando que tomó conocimiento de las infracciones que denuncia, en septiembre de 2014.-

b.- El 08 de septiembre de 2015 (fs. 79) el apoderado del denunciante, presenta querrela infraccional y demanda civil por los mismos hechos.

c.- El 16/1/2015, el señor Cena Gajardo reclama por los mismos hechos ante el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el 24 de febrero del mismo año se da por cerrada la mediación con motivo de los mismos en dicha instancia (fs. 413 y 413 vta. respectivamente).-

7.- Que el artículo 26 de la LPC dispone que las acciones que persigan la responsabilidad infraccional que se sanciona por dicha ley, prescribirán en el plazo de seis meses, desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

El inciso 2º de la disposición legal señalada, establece que plazo antes referido, se suspende cuando, dentro del mismo, el consumidor “.....interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”

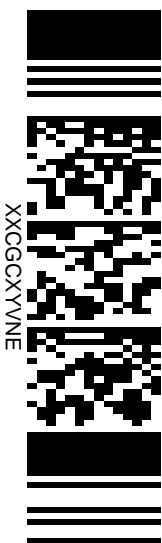


**8.-** Que la ley en comento si bien regula la prescripción de las acciones contravencionales, no contiene normas especiales relativas a la interrupción de la prescripción para las mismas, por lo que deben aplicarse supletoriamente las contenidas en la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

El artículo 54 inciso 3º de esta última Ley, establece que la prescripción de la acción se interrumpe por la demanda, denuncia o querrela ante el Juzgado correspondiente, de lo cual aparece que la denuncia constituye un recurso judicial idóneo para interrumpir la prescripción extintiva de acciones y derechos ajenos.

**9.-** Que, asimismo, atendida la naturaleza de las infracciones denunciadas, -que no son de simple y objetiva verificación-, toda vez que lo que se sanciona es un acto complejo, en que el consumidor toma conocimiento de una información distinta a la contenida en el contrato, error que sólo pudo evidenciarse cuando éste se percató de ello, debe entenderse que es en dicha oportunidad en que se incurre en la(s) infracción (es) reclamadas; en el caso que se estudio, en septiembre de 2014.

**10.-** Que, en mérito a lo expuesto en los motivos que preceden, debe considerarse que las infracciones denunciadas ocurrieron en el mes de septiembre de 2014, -fecha en que el denunciante y querellante expuso haber tomado conocimiento de los hechos-, suspendiéndose entonces la prescripción desde el 16 de enero al 24 de febrero de 2015 –período en que se tramitó el reclamo del consumidor ante Sernac, como consta de la letra c) del motivo 6º de este fallo-, corriendo nuevamente, hasta el 1 de marzo de 2015 en que se efectuó la denuncia de los hechos ante



el juez a quo, por lo que el plazo de prescripción de 6 meses invocado por el querellado infraccional no aparece cumplido, razón por la cual la prescripción alegada será rechazada.

**II.- En cuanto al fondo:**

Se eliminan los fundamentos 4º, 5º y 6º de la sentencia en alzada de 30 de mayo de 2016.

Se elimina asimismo el párrafo segundo del considerando 1º de la sentencia complementaria de 11 de noviembre de 2016.

Se las reproduce en lo demás.

Y se tiene en su lugar y además, presente:

**11.-** Que, el querellado y demandado civil Bice Vida Compañía de Seguros S.A. recurre de apelación en contra de la sentencia de 30 de mayo de 2016, que acogió la denuncia y querella interpuestas por don Jorge del Carmen Cerna Gajardo, condenándose a su parte, al pago de una multa de 30 UTM a beneficio fiscal, como autor de la infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496; y, en lo que interesa, acogió la demanda civil del segundo otrosí del libelo de fs. 78 y siguientes, sin costas, condenándola al pago de: 43,26 UF en su equivalente en pesos a la fecha de su pago, por concepto de cobro en exceso de prima mensual correspondiente a los meses que se señalan en el motivo 4º, y la cantidad de 73,8507 UF en su equivalente en pesos a la fecha de su efectivo pago, por saldo a favor del asegurado, con motivo del rescate de la póliza de seguro, con los intereses que se indican.

Pide que, acogándose su recurso, se absuelva a su parte de la denuncia y querella infraccional deducidas, se desestime la demanda civil en todas sus partes, y, en subsidio, en lo infraccional, se rebaje el monto de la multa, y en lo civil, se rebaje la suma ordenada pagar.



**12.-** Que, funda su recurso dicha parte, expresando en cuanto a lo **infraccional**, que la sentencia no se condice con la realidad, ya que no resulta efectivo que el exceso de prima cobrado haya sido de 43,26 UF como reclama el denunciante y querellante, ya que si bien es cierto que por un error computacional, desde febrero de 1999 a septiembre de 2008 cambió el cómputo de la prima de 2 decimales a 4 decimales, al denunciante se le cobró por mes un exceso de 0,0028 UF, totalizando 0,3248 Uf, dicho error fue enmendado, transfiriéndole a su cuenta corriente el equivalente de \$7.969 el día 18 de febrero de 2015, lo que le fue comunicado por carta enviada a su domicilio en el mismo mes. Así, no es efectivo que exista un cobro por exceso de prima de 43,26 UF, no entendiéndolo cómo el sentenciador llegó a dicha suma.

Respecto al descuento de una suma por concepto de préstamo con motivo del rescate de la póliza, expresa que la prueba acompañada con tal fin no fue objetada, sin embargo el fallo no contiene ningún razonamiento lógico en que base su conclusión y no existe una razón suficiente que lo fundamente.

En cuanto **a lo civil**, se remite a lo expresado respecto al fallo en lo infraccional, ya que ésta es la base en que descansa la demanda civil, que por ende debe ser desestimada en todas sus partes.

**13.-** Que, la misma parte recurre también en contra de la sentencia complementaria de 11 de noviembre de 2016, escrita a fs. 365, que desecha, con costas la excepción de prescripción deducida a fs. 329, respecto a aquellas partidas de dinero que reclama el actor y que tengan a la fecha de interposición de la demanda civil, más de 5 años, conforme a las reglas del Código Civil.



Solicita que, acogiéndose su apelación, se acoja la excepción de prescripción de la acción civil.-

**14.-** Que, funda su recurso en este extremo, manifestando que constituye una errada aplicación del derecho el hecho que el a quo haya considerado como fecha de inicio de la prescripción de la acción civil, desde que se ha cometido la infracción y no desde que la obligación se ha hecho exigible, confundiendo el plazo de prescripción de lo infraccional con el relativo a la acción civil.

Refiere que debe estarse a la fecha en que se ha pagado cada una de las partidas reclamadas aplicando las reglas generales del Código Civil y así declarar la prescripción de todas aquellas partidas o sumas de dinero que tengan más de 5 años a la fecha de la presentación y notificación de la demanda.

#### **II A.- En cuanto a la acción infraccional.**

**15.-** Que, debe estudiarse primeramente si hubo infracción a la Ley de Protección al Consumidor, ya que no estando establecida la existencia de las infracciones objeto de la denuncia y querrela, no resulta procedente entrar a analizar la demanda civil, desde que su basamento fáctico primero es, precisamente, la existencia de la responsabilidad infraccional.

**16.-** Que, la primera infracción denunciada, consiste en el cobro y descuento de un monto superior al pactado por concepto de pago de prima mensual, por parte de la compañía querrellada, con ocasión de la contratación del seguro de vida individual con valores asegurados, póliza N°20059-SVI de carácter vitalicio desde el 01/10/1998. Dicha prima ascendía a UF 1,15 mensual, y el denunciante y querellante expresa que se le cobró en exceso entre los meses de enero de 2003 y septiembre de 2017, el equivalente a UF 43,26.



La parte querellada, a este respecto reconoció en su contestación de fs. 110, que por una involuntaria situación del sistema computacional, en febrero de 1999 cambió el cómputo de la prima referida, de 2 a 4 decimales, cobrándole en exceso a Cerna Gajardo, 0,0028 UF cada mes desde febrero de 1999 a septiembre de 2008, -cobrándole UF 1,1528 por mes y no 1,15 UF que era lo pactado-, lo que totalizó 0,3248 UF cobrados en exceso, transfiriéndole por este concepto \$7.969 a su cuenta corriente bancaria de Corpbanca el día 18 de febrero de 2015.

17.- Que, para probar sus asertos, las partes rindieron la prueba documental que el juez a quo enumeró en los párrafos 2º y 3º del fundamento 3º del fallo recurrido y que no fue objetada.

Que, en lo que interesa, la aportada por la parte denunciante y querellante, consistió en la siguiente: copia de la póliza 20059-SVI de fs.6 y 54; cálculo de los valores descontados de los años 2003 a septiembre de 2014, sin firma, de fs.8 a 19; fotocopias de cartolas de la cuenta corriente del denunciante en Corpbanca, desde el año 2003 hasta el 30 de septiembre de 2014, de fs. 20 a 44 y 47; fotocopia de "Autorización para cargar en cuenta corriente pago de primas de seguro" de fs. 59 de 28/8/98; copia cupón de pago por la suma de \$8.607 de fs. 69.

A su turno, y en lo que interesa, la querellada acompañó la documental consistente en: original de la Póliza de Seguro de Vida Individual 20059-SVI y Condiciones Generales del Seguro de Vida Individual con Valores Garantizados de fs. 132 a 139; fotocopias de cartolas de la cuenta corriente que mantenía en Corpbanca el denunciante, de fs.151 a 292, una por cada mes de los años 2003 al 2014; variaciones de la UF dada por el SII de fs. 293 a 304. Además en esta instancia, acompañó fotocopias de las pólizas MVG-2681 de fs. 383, de la MVS-0620300 de fs. 395 vta.,





de la SVI -00027133 de fs. 396 vta., y de la que se estudia, la número 20059 SVI a fs. 388 vta., todas a nombre del denunciante y tomadas en la Compañía de Seguros de la denunciada.

**18.-** Que, la prueba documental antes referida, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, resulta ser totalmente insuficiente para probar las diferencias que cobra el denunciante y querellante por concepto de prima del seguro referidas en la denuncia y querrela.

En efecto, de las cartolas acompañadas, tanto por la querellante como por la querellada, aparece claramente que el denunciante posee más de una póliza contratada en la compañía querellada, incluso el denunciante acompañó a fs. 7 una contratada por “seguro de vida individual” a favor de Rita Emilia Rivera Muñoz, la SVI 00027133 por una prima de UF 0,9994 desde el 1 de febrero de 2000, cuya fotocopia también acompañó la querellada a fs.396 vta. en esta Corte.

Que la circunstancia antes referida, se refleja en las cartolas parcializadas acompañadas por el denunciante, en que, a vía de ejemplo, aparecen descuentos por concepto de “Pac bice vida cía de seguros”(fs. 20 a 28); en otras cartolas se observa un descuento “Cargo pac multibanco” (fs.32 a 36, 37); y en otras “Pac seg. Vida la construcción” (fs.39 a 44).

Reafirma lo anterior, el hecho que el propio denunciante Sr. Cerna en forma manuscrita hace referencia a dos pólizas en las fotocopias de cartolas de fs. 30 a 44 y en las de fs. 20 a 29 a una sola, por lo que cabe razonablemente concluir que existieron varios meses, -que no se pueden determinar por falta de antecedentes-, en que se le descontaba más de una póliza al denunciante y querellante, cuyo monto y periodo, con la prueba rendida, resulta imposible clarificar. Lo único cierto, es el



reconocimiento efectuado en la contestación por la parte querellada, ya que la mayor diferencia que se pide en la querella no resultó probada.

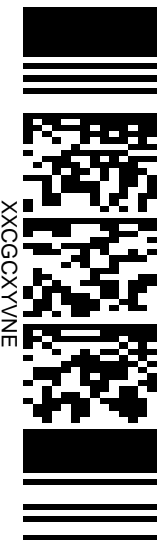
**19.-** Que, en mérito de lo concluido precedentemente, la parte querellada debe ser absuelta respecto a esta primera infracción denunciada, ya que no resultó probada.

**20.-** Que, el segunda infracción denunciada por la querellante, consiste en que en la operación final de rescate de la póliza número 20059-SVI contratada por éste, la querellada le realizó un descuento de UF 73,8428, que correspondería a un “préstamo” solicitado por el denunciante, en circunstancias que durante la vigencia del seguro, no solicitó tal préstamo, hecho que contraviene lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496.

A este respecto, la parte querellada alegó en su contestación, que el denunciante solicitó y se le pagó a través de depósito en su cuenta corriente, un préstamo por 51 UF el 27 de agosto de 2009 (\$1.067.335), suscribiendo el señor Cerna una solicitud con fecha 26 de agosto de 2009. Añadió que el 15 de septiembre de 2014, el querellante pidió el rescate total de su seguro, oportunidad en que se le descontó el saldo total del préstamo adeudado, que fue de UF 73,8507, percibiendo éste UF 27,1572, que es el saldo del valor del rescate (UF 100,9151).

**21.-** Que, a fin de probar este hecho, ambas partes acompañaron documentos, a fs. 46, 47, 52 a 53, y 68, la parte denunciante y querellante y de fs.313 a 326, la querellada.

Dichos instrumentos consisten, en lo que interesa, en comprobante de un depósito (“pago de proveedores”) por \$1.067.335 efectuado el 01 de septiembre de 2009 en la cuenta corriente del denunciante; liquidación de rescate Seguro de Vida Individual a nombre de Jorge del Carmen Cerna Gajardo



efectuado por BiceVida de 23 de septiembre de 2014, con un saldo total de 27,1772 UF equivalentes a \$655.877,34, en el que sobre la palabra “contratante” no existe firma alguna; fotocopia de cartola de la cuenta corriente del denunciante del día 30 de septiembre de 2014, en la que aparece un depósito “pago proveedores” por \$655.877; carta de BiceVida de 16 de febrero de 2015 dirigida al denunciante en que se le informa el monto que arrojó el rescate de su póliza; Solicitud de Mantención-Seguros de Vida Individual efectuada por Jorge Cerna Gajardo a BiceVida Compañía de Seguros S.A. el 26 de agosto de 2009 en que solicita “un préstamo por 51 UF de la póliza 20059”; y Solicitud de 15 de septiembre de 2014, en que Cerna Gajardo pide el rescate total de la póliza 20059.

**22.-** Que, los documentos antes referidos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica permiten establecer los siguientes hechos: a) que el 15 de septiembre de 2014 el denunciante Jorge Cena Gajardo solicitó a la denunciada el rescate total de la póliza de seguro N° 20059-SVI; b) que la denunciada, accediendo a lo solicitado por el asegurado, efectuó la liquidación correspondiente, la que arrojó un total de 100,9151 UF; v) le descontó 73,8507 UF por un préstamo por éste solicitado, depositándole el 30 de septiembre de 2014 en su cuenta corriente, la suma de \$655.877 que equivalían a 27,1572 UF.

**23.-** Que, la controversia entre las partes respecto a este hecho, radica en que el denunciante afirma que no solicitó préstamo alguno a la denunciada en el mes de septiembre de 2009 sino que pidió un “rescate” recibiendo por ello un depósito en su cuenta corriente de \$1067.335, equivalentes a 51,0329 UF,



en tanto que la contraria arguye que dicha suma no correspondió a un rescate sino a un préstamo.

Si fue un mutuo o préstamo de consumo, se trata de un contrato real, que no necesita escrituración y se perfecciona con la entrega del dinero, así se desprende de los artículos 1443, 2196 y 2197 de Código Civil; además conforme al artículo 12 de la Ley 18.010 se presume oneroso, por lo que se deben pagar intereses.

Que, aclarado lo anterior, si fue un mutuo de dinero que se le otorgó al denunciado Cerna como lo alegó la querellada, y lo fue por escrito como lo afirma el apelante, a lo menos debió existir un documento que expresara como mínimo el monto de tal préstamo, la tasa de interés y el calendario de pago, pero como ello no existió, pues ninguno de los documentos acompañados por dicha parte dan cuenta de ello, no puede, conforme a las reglas de la sana crítica, considerarse suficiente el simple formulario que rola a fs. 47 y 314, sino que debe preferirse la versión del denunciante y querellante, de que se trató de un rescate.

Que, en resumen, de lo antes expuesto se concluye que la suma percibida por el señor Cerna en el año 2009 de \$1.067.335 que equivalían a UF 51,0329, lo fue a título de “rescate”, tal como lo reconoció en su denuncia y querella.

**24.-** Que, a este respecto, debe tenerse presente que el señor Cerna reconoció según lo que expresó en las letras g) y k) de la denuncia de fs. 1, que recibió \$655.877 que corresponden a UF 27,1572, al momento de solicitar el rescate total de la póliza en septiembre de 2014; y que, sumada con las UF 51,0329 referidas en el fundamento anterior, dan un total de 78,1962 UF percibidos, y que “...como le correspondían 101 UF. Faltaron



22,8038 UF por cancelar...” Es decir el propio denunciante reconoce en su denuncia (no así en su querella), que el rescate que pidió en el año 2009 debe descontársele al momento de liquidarse el rescate total, quedándole un remanente de 22,8038 UF que debe serle pagado por la querellada.

Que, por dicha cantidad se acogerá la denuncia y querella, por cuanto efectivamente la querellada cobró 22,8038 UF indebidamente, descontándola de la liquidación de rescate de la póliza de autos.

**25.-** Que, el hecho anterior configura la infracción del proveedor a la obligación establecida en el artículo 12 de la Ley 19.946, que dispone que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”* Ello en relación a los artículos 3 letra d) y 23 de la misma ley.

Infracción que se sanciona con la multa establecida en el artículo 24 de dicha ley y cuyo monto se señalará en lo resolutivo, de acuerdo a los parámetros señalados en el inciso final de dicha disposición legal.

**26.-** Que, por las consideraciones antes expresadas, la sentencia en cuanto condena a la parte querellada en lo infraccional, será confirmada, con declaración de que dicha condena lo es solo por esta segunda infracción denunciada.

**II B: En cuanto a la prescripción de la acción civil.**

**27.-** Que, antes de entrar al estudio del recurso de apelación respecto de la demanda civil, corresponde conocer del recurso de apelación deducido por la demandada civil en contra de la sentencia complementaria de fs.365, que rechazó la excepción de



prescripción de la acción civil deducida por su parte a fs. 329 y cuyo fundamento fue consignado en el considerando 14° de este fallo.

**28.-** Que la excepción de prescripción se ha circunscrito a todas “aquellas partidas de dinero que la demandante señala que se le adeudan por la parte demandada, y que tengan a la fecha de interposición de la demanda civil, más de cinco años conforme a las reglas del Código Civil”.

**29.-** Que, de acuerdo a lo concluido respecto de la parte infraccional, la parte demandada civil sólo ha resultado responsable del cobro indebido de UF 22,8038, al momento de pagar el rescate de la póliza de seguro del actor civil, hecho que se produjo el 30 de septiembre de 2014, fecha en que se le depositó en su cuenta corriente, la suma a que ascendía dicho rescate; por otro lado, la demanda civil, se interpuso el 08 de septiembre de 2015, según consta a fs. 79.-

**30.-** Que, primeramente se dirá que no existe una norma precisa que determine cuál es el régimen de prescripción de las acciones indemnizatorias en sede de protección al consumidor.

Sin embargo, “..hemos podido constatar que una línea mayoritaria jurisprudencial hace depender la acción indemnizatoria a la acción por responsabilidad infraccional. Esto genera que la prescripción de la primera acarrea la prescripción de la segunda..”(Juan Ignacio Contardo González. Prescripción de la acción indemnizatoria en la Ley de Protección al Consumidor. Tendencias Jurisprudenciales. Cuadernos de Extensión Jurídica (U de los Andes). Nº21, 2011 pág.89-110).

**32.-** Que, dependiendo entonces la acción civil a la infraccional, y atendido que el plazo de prescripción de la acción infraccional es de 6 meses conforme a lo que señala el artículo 26



de la Ley 19.496, el de prescripción de la acción civil es igualmente de 6 meses, el que en el caso de autos, se inició el 30 de septiembre de 2014, fecha en que el demandante civil expresó haber tomado conocimiento de los hechos; la que se suspendió con la interposición y tramitación del reclamo hecho por el actor ante Sernac, entre el 16 de enero y el 24 de febrero del año 2015, corriendo nuevamente hasta el 1 de marzo de 2015, en que se presentó la demanda civil.

**33.-** Que, respecto a la interrupción de la prescripción, se ha resuelto mayoritariamente por la doctrina y jurisprudencia que en el caso de la Ley en estudio, "...la tendencia ampliamente mayoritaria, correctamente aplica como derecho supletorio no el CC sino que la normativa reguladora de los JPL, a consecuencia de lo cual, la interrupción se produciría con la mera interposición de la acción, sin que sea necesaria su notificación. Así lo señala expresamente el art. 54 inciso final de la Ley 15.231.." (Erika Isler Soto, "La prescripción extintiva de la acción indemnizatoria derivada del art.3º letra e) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores", Tesis inédita para optar al grado de Doctor en Derecho. UC de Chile, pág. 180. Citada en el texto Estudios de Derecho Civil XII. Facultad de Derecho Universidad de Los Andes. Ponencias presentadas en las XIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Pág.180).

**34.** Que, por todo lo antes expuesto, la excepción de prescripción de la acción civil, al igual que la infraccional, será rechazada.

### **II C.- En cuanto a la acción civil:**

**35.-** Que, conviene señalar que las acciones resarcitorias que establece la ley N°19.946, tienen por objeto la reparación del daño material o moral que sufre el consumidor, bastando que



experimente un daño ilícito derivado de la relación de consumo, para que pueda ejercer su derecho a exigir reparación. El artículo 3° letra e) de la ley, hace un reconocimiento expreso del derecho, sin sujeción a condición alguna, a la reparación e indemnización.

**36.-** Que, demandante civil accionó a fin de que se le fije una indemnización por los perjuicios materiales y morales sufridos con motivo de la infracción de que resultó ser responsable el demandado civil debido a su conducta negligente, siendo apelada la sentencia únicamente por la parte demandada, en cuanto dio lugar al pago de la indemnización por concepto de daño patrimonial.-

**37.-** Que los daños patrimoniales son "...aquellos que afectan bienes que tienen un significado económico, que se expresa en un valor de cambio. Es daño patrimonial, el que se traduce en una disminución del activo (en razón de la destrucción o deterioro de una cosa, de gastos en que la víctima debe incurrir, o por cualquiera otra pérdida patrimonial) o porque el hecho del responsable ha impedido que el activo se incremente....La disminución del activo da lugar a un daño emergente, y la imposibilidad de que se incremente, a un lucro cesante." (Tratado de Responsabilidad Extracontractual. Enrique Barros Bourie. Editorial Jurídica. 2007. Pág. 231).

**38.-** Que, habiéndose acreditado los hechos constitutivos de la infracción por el segundo hecho denunciado, y al que se ha hecho referencia en los fundamentos 20° al 25° de este fallo, sólo resta probar la existencia de los daños cuya indemnización se demanda.

Al efecto se dirá que éste se encuentra suficientemente acreditado, con la suma que el actor civil dejó de percibir del rescate total de la póliza de seguro N°20059 SVI, según cargo





efectuado en su cuenta corriente, y de que dan cuenta los documentos por éste acompañados de fs.47, 48 y 52, además de lo por éste declarado en su denuncia de fs. 1 a 3, suma que asciende a UF 22,8038.

La suma no pagadas por este concepto, constituye el daño material ocasionado al actor civil, el cual ha de serle indemnizado, acogiéndose el recurso de apelación en cuanto pide, subsidiariamente la rebaja de la indemnización por este acápite.

En cuanto al primer hecho denunciado, y referido en los fundamentos 16º a 19º de la presente sentencia, al no haberse probado infracción a la LPC alguna, no se dará lugar a la demanda civil, acogiéndose en esta parte el recurso de apelación.

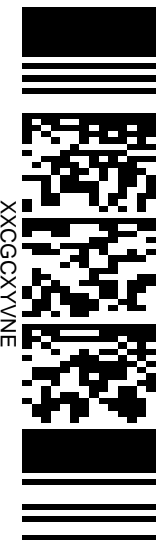
Por estos fundamentos y de conformidad con los artículos 3 letra e), 12, 24 y 26 de la Ley 19.946, 144 del Código de Procedimiento Civil y 23 de la Ley 18.287, se declara:

**I.- En cuanto a la excepción de prescripción de la acción infraccional.-**

1.- Que, se rechaza, la excepción de prescripción opuesta por el demandado en su escrito de fojas 420.

**II.- En cuanto al fondo:**

2.- Que, **se revoca**, la sentencia de treinta de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fs. 337 y siguientes, en cuanto condena a la querellada y demandada civil Bice Vida Compañía de Seguros S.A. como autora de la infracción consistente en cobrar una prima de seguro por un monto superior al pactado por el período que se señala en la querrela y acoge por los mismos hechos la demanda civil, declarándose que la demandada referida queda absuelta de dicha infracción y que la demanda civil a este respecto, queda rechazada.



3.- Que **se confirma**, la sentencia referida, en cuanto acoge la querrela infraccional y demanda civil de fs.79 de fs. 1 respecto de la infracción consistente en el cobro de una suma indebida en el rescate de la póliza de seguro N° 20059-SVI y condena a Bice Vida Compañía de Seguros S.A., **con declaración**, en lo infraccional, de que se rebaja la multa que le fuera impuesta, a 20 Unidades Tributarias Mensuales por infringir los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la ley 19.496; y en cuanto a lo civil, de que por dicha infracción la demandada deberá pagar la cantidad de 22,8038 Unidades de Fomento, en su equivalente en pesos a la fecha de su pago efectivo, reajustada en la forma indicada en el fallo del a quo.

4.- Que se confirma, en lo demás la referida sentencia.

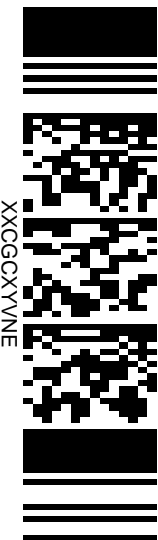
5.- Que, se confirma la sentencia complementaria de once de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 365.-

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra Vivian Toloza Fernández.

No firma la ministro María Elvira Verdugo Podlech, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.

N° Sección criminal-291-2016.





XCGCXYVNE

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Vivian Adriana Toloza F., Camilo Alejandro Alvarez O. Concepcion, treinta de octubre de dos mil diecisiete.

En Concepcion, a treinta de octubre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.