

CHILLAN, veintiocho de agosto de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que a fojas 15 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña CECILIA ELIANA DE LA FUENTE GUÍÑEZ, labores de casa, domiciliada en calle Claudio Arrau N° 712, comuna de Chillán, debidamente representada por su apoderado, en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., representada por don HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ, ambos domiciliados en Bombero Ossa N° 1068, Piso 4, comuna de Santiago, y en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representada por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago, por infracción a los artículos 12, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas legales, y al pago de la suma de \$144.403.014, o a la suma que el Tribunal estime pertinente, suma que se desglosa en lo siguiente: \$134.403.014 por concepto de daño patrimonial, y \$ 10.000.000 por concepto de daño moral, y además ordenar que se retrotraigan los efectos de la negligente prestación de servicios entregada por el prestador del servicio; basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que su fallecido marido JOSE ANTONIO HIZMERI PEDREROS Rut N° 9.361.766-5, contrató por intermedio del Banco Santander Chile, los siguientes seguros de desgravamen, que aseguraban el pago del saldo insoluto de operaciones crediticias contratadas con dicho Banco: Póliza N° 443, Seguro de desgravamen de Crédito de Consumo N° 420012990048, contratado el 11 de enero de 2012, en la compañía Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., perteneciente al mismo Holding del beneficiario, es decir Banco Santander Chile y Póliza N° 487, Seguro de Desgravamen de Crédito de Consumo N° 650022802253, contratado el 29 de Julio de 2014 en la compañía Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., perteneciente al mismo Holding del beneficiario, es decir Banco Santander Chile. El contratante de dichos seguros falleció en un accidente de tránsito con fecha 06 de septiembre de 2014, notificándose oportunamente a la aseguradora el siniestro correspondiente para hacer efectivos dichos seguros, siendo el siniestro N° 113011 ante la compañía Zurich.

La compañía aseguradora ya referida, elaboró un informe de liquidación de los siniestros que los rechaza, el cual no fue reclamado oportunamente por el Banco Santander, ni éste realizó gestión alguna con tal propósito, sino que se limitó a seguir cobrando las cuotas del crédito a la demandante; basa su rechazo la demandada Zurich Santander Seguros Chile S.A. en lo siguiente: a) que no corresponde indemnizar al beneficiario Banco Santander Chile, ya que el seguro no cubre el riesgo de muerte si el fallecimiento del

asegurado fuere causado por la participación del asegurado en “actos temerarios o en cualquier maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendiéndose por tales aquellas en las cuales se pone en grave peligro la vida e integridad física de las personas”; y b) que a esta conclusión se llegó con el único fundamento del parte policial, que señala que el señor José Santiago Hizmeri Pedreros conducía un camión con licencia distinta a la requerida, lo que a criterio de la compañía calificaría como un acto temerario.

2.- Que a fojas 30 comparece la denunciante y demandante De la Fuente Guiñez, quien ratifica íntegramente su denuncia sin agregar nuevos antecedentes.

3.- Que a fojas 35 comparece don CRISTIAN ALEJANDRO MELLA RAVANAL, empleado bancario, domiciliado en calle Arauco 595, comuna de Chillán, quien manifiesta ser el agente de sucursal del Banco Santander en la ciudad de Chillán, y en relación a la presente denuncia señala que se trata de un cliente que solicitó un crédito en cuotas, no recordando la fecha exacta, pero el cual tiene más de 6 meses de antigüedad. Posteriormente el cliente fallece en un accidente de tránsito, se acercan sus familiares para consultar con el ejecutivo los pasos a seguir, se les solicitan los antecedentes necesarios y el ejecutivo recibe la documentación, la envía a Santiago a la corredora del Banco y posteriormente a la empresa aseguradora Zurich, quien en definitiva es la tomadora del seguro. Una vez ingresados los antecedentes, desconoce todo el procedimiento posterior, por ser la aseguradora una empresa totalmente diferente al Banco, teniendo solamente conocimiento posteriormente de la causal del rechazo, la cual sería porque el asegurado al momento de fallecer lo hacía con una licencia distinta a la que corresponde. No teniendo nada más que agregar.

4.- Que a fojas 57 y siguientes presta declaración indagatoria mediante minuta escrita el apoderado de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. don FEDERICO ALLENDES SILVA, quien señala que no existe infracción alguna a la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, basando su declaración en los siguientes argumentos de hecho y de derecho: a) hace presente que el tribunal sería incompetente para el conocimiento de la denuncia y demanda civil por no corresponder a un hecho infraccional contemplado en la ley 19.496, sino que a un tema de índole contractual, de competencia de los juzgados civiles, basado en lo establecido en el artículo 543 del Código de Comercio; b) que la negativa de la aseguradora a hacer efectiva la póliza del seguro contratada por el causante, se debió a que el siniestro denunciado carecía de cobertura al amparo de las pólizas contratadas, toda vez que se configuró una causal de exclusión contenida en las estipulaciones del contrato, el cual el fallecido contratante conocía y aceptó al momento de firmar. Así las cosas, la compañía informó su decisión de rechazar el siniestro en razón de haberse configurado una causal de exclusión que

habilita a negar el pago, toda vez que sobre los hechos constitutivos de exclusión, no existe contrato de seguro; y c) Finalmente, la causal del rechazo fue que el asegurado lo hacía con una licencia distinta a la requerida, lo cual quedó de manifiesto en el parte policial de carabineros, configurándose la infracción contemplada en el artículo 196 D de la ley de tránsito.

5.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 93 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, quien lo hace en compañía de su apoderado, y con la asistencia de las partes denunciadas y demandadas civiles, quienes lo hacen a través de sus respectivos apoderados. La parte denunciante y demandante civil ratifica íntegramente lo obrado en autos, solicitando que la denuncia y demanda civil sean acogidas en todas sus partes, sin agregar nuevos antecedentes, con costas. La parte denunciada y demandada civil de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. presenta minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, deduciendo en ésta, excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal por los fundamentos de hecho y de derecho que se contienen en la misma, resumidamente por ser la presente denuncia y demanda un tema netamente contractual no constituyendo en ningún momento infracción a la ley 19.496; en el primer y segundo otrosí se procede a contestar la denuncia y demanda civil. La parte denunciada y demandada civil de Banco Santander Chile presenta minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia, deduciendo en ésta excepción de previo y especial pronunciamiento de incompetencia del Tribunal y en subsidio opone excepción de prescripción, de falta de legitimación activa, y falta de legitimación pasiva, así mismo contesta la denuncia infraccional y demanda civil.

Habiendo el tribunal conferido traslado a la actora para evacuar las excepciones interpuestas por las partes denunciadas y demandadas, ésta solicita el plazo legal para dicha diligencia, suspendiendo la audiencia el Tribunal.

6.- Que a fs. 95 y siguientes rola minuta de evacuación del traslado conferido al apoderado de la parte denunciante y demandante civil, en el que evacua solamente la excepción de incompetencia del Tribunal, señalando que este tribunal es plenamente competente para conocer de la presente acción, desde el momento que la materia en cuestión no está contemplada en el Código de Comercio, la cual es la ley especial y que de acuerdo al artículo 2 bis de la ley 19.496 al no ser conocida por la ley especial será parte de la ley de protección a los derechos de los consumidores. Quedando la parte denunciante y demandante civil, rebelde respecto del traslado conferido por las excepciones de prescripción, falta de legitimación activa y falta de legitimación pasiva, dejándose la resolución de éstas para definitiva.

7.- Que a fojas 98 y siguientes procede el Tribunal a resolver la incompetencia absoluta del Tribunal presentadas por las partes denunciadas y demandadas, no dando lugar a ella, en razón de que la ley especial en la materia, es decir el Código de Comercio, no contempla en el incumplimiento contractual una acción indemnizatoria propiamente tal para el caso de que producto del incumplimiento se cause un daño al asegurado, el cual es el objetivo de la parte denunciante y demandante de autos al demandar, y que en dicho caso el artículo 2 bis de la ley 19.496 la reserva específicamente para el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

8.- Que a fojas 296 y siguientes se lleva a cabo la continuación de la audiencia de comparendo de estilo, en la que asisten los apoderados de la parte denunciante y demandante civil, y los apoderados de las partes denunciadas y demandadas civil de ZURICH y BANCO SANTANDER CHILE. El Tribunal procede a notificar a las partes la resolución de la excepción de incompetencia absoluta, quienes se reservan su derecho a apelar y dándose curso progresivo a los autos se procede a resolver las presentaciones hechas por las denunciadas y demandadas civiles de fojas 62 y 75, en la primera Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. contesta la denuncia haciendo presente que la actora en calidad de heredera de su cónyuge, José Santiago Hizmeri Pedreros, interpuso denuncia infraccional, dado que el causante había contratado con el Banco Santander dos créditos de consumo los que tenían asociados, cada uno, un seguro de desgravamen que dieron origen a las pólizas N° 443 y 487 las cuales se encuentran depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo los códigos POL 209128 y POL 220130095; que el contrato de seguros de desgravamen es un seguro que tiene por objeto pagar el saldo insoluto de la deuda al acreedor del crédito que se encuentra pendiente en caso que se produzca la muerte del deudor, en el caso sub-lite, éste es de carácter colectivo; es decir que cubre el riesgo de un grupo determinado de personas quienes para acceder a él, prestan su consentimiento de incorporación a la póliza colectiva, mediante la suscripción de la propuesta de seguro y la emisión del certificado de cobertura. En el presente caso, el Banco Santander contrató el seguro para su cliente Hizmeri Pedreros, deudora del crédito que le otorgó la entidad financiera; el que falleció a raíz de un accidente de tránsito acaecido el 6 de septiembre de 2014, por lo que el Banco Santander en calidad de beneficiario del Seguro, hizo la denuncia a la compañía de Seguros y ésta dispuso su liquidación de acuerdo a las normas contenidas en el Decreto N° 1055 de 29 de Diciembre de 2012 de la Superintendencia de Valores y Seguros, en el proceso de liquidación del siniestro se determinó que éste no tenía cobertura de acuerdo a las pólizas contratadas toda vez que opero una causal de exclusión que habilita a la compañía exonerarse del pago del seguro, lo que se deduce del parte policial de la Prefectura N° 20 Bio Bio de la Tercera Comisaria de Nacimiento de Carabineros de Chile de fecha 06 de

Septiembre de 2014, que señala que el conductor y propietario del camión patente GKVK-90 José Santiago Hizmeri Pedreros conducía con licencia clase “B” distinta a la requerida, configurándose una causal de exclusión toda vez que de acuerdo a la ley de tránsito conducir sin la licencia requerida constituye delito tal como lo tipifica el artículo 196 D, circunstancia que demuestra que está expresamente excluida de la cobertura que otorga el seguro de desgravamen, sostiene asimismo la denunciada que éste hecho importa un acto temerario pues se aumenta el riesgo. Por todo lo antes señalado la denunciada solicita el rechazo de la denuncia interpuesta en su contra, porque no ha infringido ninguna disposición de la ley 19.496, ni menos ha actuado con negligencia en la prestación del servicio, no existiendo en la especie, ilícito infraccional, con costas. Contesta la demanda, fundándose en las mismas razones por las cuales solicita el rechazo de la denuncia, aduciendo además, que la acción indemnizatoria es accesoria a la existencia del ilícito infraccional, es decir, no existe indemnización sin infracción, por lo que la cantidad de \$ 15.000.000 por supuestos perjuicios materiales y directos, los \$ 119.403.014 por el saldo insoluto del crédito contratado por el asegurado y los \$ 10.000.000 por daño moral, son improcedentes, solicitando al Tribunal rechazar la demanda en todas sus partes, con costas.

En la segunda, el Banco Santander Chile, solicita se rechace la denuncia infraccional, en todas sus partes, con costas, interpuesta en su contra por Cecilia de la Fuente Guíñez por haber incurrido en negligencia por su inactividad procesal y por falta de reclamo frente a la liquidación de la aseguradora; ello no es así, dado que el Banco es sólo el beneficiario del seguro y no el asegurado, por lo que no le asistió obligación jurídica alguna de reclamar de la liquidación; es más estaba impedido de hacerlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26 inciso 2º de D.S. 1055, siendo la única responsable de su falta de reclamo la demandante como heredera del asegurado, agrega que además no se indica con precisión y claridad cuáles son las supuestas infracciones que el Banco cometió a la ley del consumidor, el no reclamar por la liquidación de la compañía de seguros no es infracción a la ley del consumidor, sino una imputación respecto a una supuesta obligación de impugnación inexistente para el beneficiario, Banco Santander Chile; siendo por otra parte que era el asegurado, en este caso sus herederos, quienes debían impugnar la liquidación, por lo que “nadie puede alegar su propia culpa o dolo”; finalmente la demandante presentó reclamo ante la Superintendencia de Valores y Seguros, sólo contra la compañía de seguros y por los mismos hechos, lo que demuestra a juicio del banco que el tema no es materia de ley del consumidor, sino un auténtico reclamo de seguros. Contesta la demanda civil, solicitando su rechazo, con costas; negando cada uno de los hechos que la demandante expresa como fundamento de su acción, basa su defensa en las alegaciones efectuadas en la incompetencia del Tribunal,

prescripción, falta de legitimación activa y pasiva y las alegaciones realizadas al contestar la denuncia; por consiguiente, al ser rechazada dicha acción infraccional habrá de ser rechazada la demanda civil, agrega que no hay acción ni omisión imputable al Banco Santander, no hay culpa ni dolo de la entidad bancaria, hay inexistencia de los perjuicios que la demandante avalúa en las sumas de \$ 144.403.013 consistentes en 15.000.000 por perjuicios materiales directos, \$ 119.403.013 correspondientes al saldo insoluto del crédito contratado por el asegurado fallecido y la suma de \$ 10.000.000 por concepto de daño moral, agregando que no es daño emergente el saldo insoluto del crédito contratado, aclarando “que este valor es técnicamente un préstamo o un mutuo hipotecario, un dinero que técnicamente recibió y debe restituir, por lo que ningún perjuicio ni daño es”, hace presente además, la inexistencia del daño moral el cual en todo caso debe probarse y finalmente señala la inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidas infracciones que se imputan al Banco Santander, respecto a los también inexistentes perjuicios. Teniendo por contestadas las denuncias y demandas, se llama a las partes a conciliación, la que no se produce. Prueba de la parte denunciante y demandante civil: acompaña como prueba documental, con los apercibimientos legales correspondientes, los siguientes documentos: 1) fotocopias de ingreso de cajas de pagos realizados al banco Santander Chile correspondientes a los meses comprendidos entre Abril y Noviembre de 2015; 2) certificado de cobertura de seguro de desgravamen e invalidez permanente 2/3, para créditos comerciales y boletas de garantía de parte de Zurich; 3) fotocopia legalizada de carta remitida por la parte demandante civil al Banco Santander Chile con los respectivos formularios de Correo; 4) fotocopia autorizada de informe de liquidación emanado por la autoridad aseguradora demandada en estos autos respecto de la póliza N° 487; 5) fotocopia autorizada de informe de liquidación emanado por la entidad aseguradora demandada en estos autos respecto de la póliza N° 443; 6) carta dirigida a la superintendencia de valores y seguros suscrita por la demandante civil con la respectiva boleta de envío de Chilexpress; y 7) copia de carpeta investigativa en Causa RIT 52-2015 del Juzgado de Letras y Garantía de Nacimiento en el cual consta también informe técnico pericial de investigación de accidentes en el tránsito de parte de la SIAT de Nacimiento respecto del accidente sufrido por el asegurado. Pruebas de la parte denunciada y demandada civil de ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.: rinde prueba documental consistente en los siguientes documentos: 1) Sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta de fecha 22 de Junio de 2016 en causa Rol N° 33-2016; 2) condiciones generales seguro colectivo de desgravamen incorporada al depósito de pólizas bajo el código POL 2 09 128; 3) condiciones particulares póliza colectiva de desgravamen e invalidez permanente 2/3 para créditos comerciales y boleta de garantía N° 443; 4) Solicitud de certificado de seguro de cobertura referido al crédito de consumo

Nº 420012990048; 5) Set de 9 documentos sobre informe de liquidación póliza Nº 443; 6) condiciones generales seguro colectivo de desgravamen incorporado al depósito de pólizas bajo el código POL 220130095; 7) condiciones particulares póliza colectiva de desgravamen e invalidez permanente 2/3 para crédito de consumo tradicional; 8) solicitud de seguro, certificado de cobertura póliza 487; 9) Set de 5 documentos sobre informe de liquidación póliza Nº 487; y 10) parte detenido RUC 1400863294-5 emitido por Carabineros de Chile. OFICIOS, solicita se oficie a Carabineros de Chile, Tercera Comisaria de Nacimiento, Prefectura Nº 20 de la región del Bio Bio y a la Fiscalía Local de Los Ángeles, a fin de que remitan copia del parte de detenidos RUC Nº 1400863294-5. Pruebas de la parte denunciada y demandada civil de BANCO SANTANDER CHILE: ratifica prueba documental acompañada en el Sexto Otrosí de minuta de contestación de fecha 30 de Junio de 2016, los que consisten: 1) Copia de documento denominado “SAC” del Banco Santander de fecha 11 de Mayo de 2015 que establece de manera resumida el seguimiento del requerimiento de la demandante en orden a obtener el pago del seguro de desgravamen; 2) copia de documento denominado SAC del Banco Santander Chile de fecha 16 de Septiembre de 2015 que establece de manera resumida el seguimiento del requerimiento de la demandante en que se hace referencia a la “apelación” del siniestro (que fue rechazado) indicándose que su respuesta fue informada directamente a la Superintendencia de Valores y Seguros; 3) copia de informe de liquidación de la compañía aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. de fecha 24 de octubre de 2014, que resuelve rechazar indemnizar al “beneficiario” Banco Santander Chile por encontrarse excluido de cobertura; 4) copia de reclamo de fecha 7 de mayo de 2015 de la demandante por sí y en representación de su hijo Samir Hizmeri de la Fuente, ante la Superintendencia de Valores y Seguros; 5) copia de carta de fecha 10 de junio de 2015 por el cual la compañía aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. contesta a la Superintendencia de Valores y Seguros el oficio Nº 11.353 de fecha 3 de junio de 2015 manteniendo su postura en orden a que el seguro se encuentra excluido de cobertura; y 6) Certificado de nacimiento de Samir Hizmeri de la Fuente. El Tribunal resolviendo la prueba rendida por las partes, tiene por ratificados los documentos, por acompañados los nuevos en las formas solicitadas, dando lugar al oficio a la Fiscalía Local de Los Ángeles.

9.- Que a fojas 317 rola Oficio Nº 13717-2016, remitido por el Fiscal Adjunto de la Fiscalía Local de Los Ángeles, que adjunta copia del parte policial Nº 497 de fecha 06 de Septiembre de 2014, procedimiento adoptado por la Tercera Comisaria de Nacimiento, que da cuenta que el asegurado José Santiago Hizmeri Pedreros participó en accidente de tránsito, Colisión, con resultado de muerte del mismo y a fojas 322 rola Oficio Nº 16678-2016, del Fiscal Adjunto de la Fiscalía Local de Los Ángeles, donde remite copia de la

carpeta investigativa en Causa RUC N° 1400863294-5, la que contiene entre otros antecedentes Informe Técnico Pericial de Investigación de Accidente en el Tránsito emitido por la SIAT Ñuble, el que señala como causa basal la conducción a una velocidad no razonable ni prudente con respecto al diseño geométrico curvo de la vía por la cual se desplazaba Hizmeri Pedreros, lo que lo hizo volcarse y luego por proyección le obstruye la circulación al otro vehículo produciéndose la colisión; agrega el informe como causa concurrente que Hizmeri Pedreros conducía un móvil que requería una licencia profesional, con licencia de conductor distinta a la requerida, que si bien es cierto, es un factor de riesgo, pero que por sí solo no constituye el elemento central de la causa que originó el desencadenamiento del siniestro.

10.- Que a fs. 492 y siguientes rola Oficio de fecha 06 de Julio de 2017 remitido por Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., solicitado por el Tribunal, en el cual se informa y se remite los siguientes antecedentes:

a) Informe de liquidación de fecha 24 de Octubre de 2014, referido al siniestro N° 113011, correspondiente a la póliza 487. Señalando la demandada que para este informe de liquidación no se ha emitido Addendum, debido a que la causal de rechazo se explica claramente en el Informe de Liquidación.

b) Informe de liquidación de fecha 24 de Octubre de 2014, referido al siniestro N° 113011, correspondiente a la póliza 443.

c) Informe de Addendum de fecha 10 de Junio de 2015, referido al siniestro N° 113011 correspondiente a la póliza 443.

11.- Que de los antecedentes de autos se pueden establecer los siguientes hechos indubitados:

a- Que José Santiago Hizmeri Pedreros, obtuvo del Banco Santander dos créditos de consumo, el primero N° 420012990048 con fecha 11 de enero de 2012, el segundo N° 650022802253 con fecha 29 de julio de 2014;

b- Que para ambos créditos, a través del Banco Santander, contrato seguros de desgravamen con la compañía Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. los que dieron origen a las pólizas N° 443 y 487 de la misma fecha de los créditos;

c- Que en ambos casos el beneficiario de las pólizas es el Banco Santander;

d- Que José Santiago Hizmeri Pedreros, falleció en un accidente de tránsito con fecha 06 de Septiembre de 2014;

e- Que el accidente se denuncia a Zurich Santander Seguros de Vida con fecha 11 de Septiembre de 2014, a través del Banco Santander, lo que dio origen al siniestro N° 113011;

f- Que con fecha 24 de Octubre de 2014, Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. emitió informe de liquidación del siniestro 113011, correspondiente a la póliza 443 cuya



vigencia cubría desde el 11 de enero de 2012 hasta el 3 de marzo de 2015, con un monto asignado por fallecimiento de UF 2365,3752 y de la póliza 487 cuya vigencia cubría desde el 29 de Julio de 2014 hasta el 15 de Julio de 2019, con un monto asignado por fallecimiento de UF 2248,4780, señalándose como antecedentes del siniestro en ambos casos diagnóstico “Politraumatismo / accidente de tránsito, conductor vehículo motorizado (colisión)”;

en el análisis de la cobertura de la póliza de seguros 443 señala el artículo N° 5 exclusiones “Este seguro no cubre el riesgo de muerte si el fallecimiento del asegurado fuere causado por: d) la participación del asegurado en actos temerarios o en cualquier maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendiéndose por tales aquellas en las cuales se pone en grave peligro la vida e integridad física de las personas”, se repite lo mismo en la póliza 487 a excepción del artículo que en este segundo caso corresponde al 3° letra F, en ambas situaciones se informa que no procede el pago de la indemnización solicitada, dado que según parte policial N° 00497 de la Tercera Comisaria de Nacimiento, Prefectura Bio Bio N° 20 el señor José Santiago Hizmeri Pedreros, conducía el camión con licencia distinta a la requerida, siendo clase B N° 9.361.766-5, lo que a criterio de la compañía califica como acto temerario, se determina en ambos casos que los montos a indemnizar es 0,00 y concluye la cita que no corresponde indemnizar al beneficiario Banco Santander Chile, dado que de acuerdo a las condiciones generales de póliza se encuentra excluido de cobertura.

12.- Que de esta manera se concluye: 1) que la denuncia interpuesta por la representante de la comunidad hereditaria de José Santiago Hizmeri Pedreros, en contra de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., está basada en la improcedencia de la negativa de la aseguradora de pagar el seguro contratado por el causante, por operar respecto al accidente en que falleció una causal de exclusión, participación en actos temerarios, en que se pone en grave peligro la vida o integridad física de las personas, al conducir camión con licencia distinta a la requerida, siendo clase B. 2) La denuncia contra el Banco Santander Chile, se funda en que éste siendo beneficiario del seguro, no efectuó reclamo alguno ni intentó controvertir la negativa de su compañía de seguros relacionada, ante la exoneración de esta de pagar el siniestro, obteniendo un doble beneficio; no paga el seguro contratado y realiza gestiones para cobrar a la comunidad hereditaria de José Santiago Hizmeri Pedreros el saldo insoluto de los créditos contratados por el causante. 3) Las demandas deducidas en contra de Zurich y Banco Santander tienen por objeto que se haga pago íntegro de los seguros de desgravamen consumo de las pólizas 443 y 487 cuyo beneficiario es el Banco Santander a fin de que éste se haga pago del crédito asegurado a dichas pólizas, subsidiariamente que el Banco Santander se abstenga del cobro del saldo insoluto de ambos créditos.

13.- Que de acuerdo a lo señalado en los numerandos 11 y 12 de esta sentencia y apreciados estos antecedentes y pruebas de acuerdo a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, tenemos la inexistencia de probanza por parte de ambas denunciadas de un hecho que conlleva la existencia del proceso en comento, esto es la falta de información oportuna de la liquidación del siniestro en que la aseguradora Zurich, en liquidación directa, se exoneró de pagar los seguros de desgravámenes a la comunidad hereditaria de José Santiago Hizmeri Pedreros, incumpliendo la aseguradora con las normas establecidas en el Decreto Supremo N° 1055 del Ministerio de Hacienda específicamente en el artículo 25, impidiendo de esta manera que la denunciante y demandante ejercitare dentro de plazo su derecho de impugnación establecido en el artículo 26 del mismo cuerpo legal, el cual sólo lo podía ejercer ella por tratarse de una liquidación directa; por otra parte el Banco Santander, beneficiario de las pólizas no actuó con la debida diligencia, no prestó el debido asesoramiento, omitió la información del proceso de liquidación, el alcance de la cláusula de exoneración en forma objetiva; a mayor abundamiento, existe a fs. 132 copia del reclamo efectuado por la actora a la Superintendencia de Valores y Seguros, remitido por Chilexpress con fecha 30 de Julio de 2015, en el que solicita un pronunciamiento de éste organismo, el que con fecha 16 de Septiembre de 2015, requirió de Zurich y Santander Corredores de Seguros Ltda., información respecto al pronunciamiento de rechazo de la indemnización al amparo del seguro de desgravamen, contratado con Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., solicitando específicamente se adjunte a los antecedentes el informe técnico pericial efectuado por Carabineros de la Prefectura SIAT o las razones por las cuales no se pudo adjuntar y a la asesoría que se le prestó a la reclamante o las razones por las cuales ésta sostiene que no habría sido asesorada; a fs. 454 con fecha 24 de Septiembre de 2015 Santander Corredora de Seguros Ltda., responde a la Superintendencia señalando que no le corresponde a ella pronunciarse respecto de la amplitud y aplicación de la cobertura como tampoco a la liquidación del siniestro y si respecto a la asesoría, se le prestó a la reclamante la información que solicitó, sin tener otra injerencia en los hechos; por su parte la aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. con fecha 3 de junio de 2015 contesta el requerimiento a la Superintendencia de Valores y Seguros a fs. 464 y siguientes señalando que las pólizas 443 y 487, colectivas de seguros de desgravamen e invalidez permanente 2/3 para créditos comerciales y Boletas de Garantía la primera y créditos de consumo tradicionales la segunda, fueron rechazadas dado que el siniestro por el cual debía operar el seguro de desgravamen no estaba cubierto por la cobertura de las mismas, dado que el comité médico de la compañía de seguros y de acuerdo a los antecedentes de la causa, el fallecimiento del asegurado se debió según el parte policial N° 00497 de la Tercera Comisaria de Nacimiento, Prefectura Bio Bio N° 20 José Santiago

Hizmeri Pedreros conducía el camión con licencia distinta a la requerida, clase B N° 9.361.766-5, lo que a criterio de la compañía califica como un acto temerario; artículo 3 letra F de las respectivas pólizas; adicionalmente señala que para ambos casos es aplicable la exclusión de participación del asegurado en un delito de acuerdo a lo establecido en la ley de tránsito artículo 194, por lo que el asegurado conducía un vehículo que requería licencia profesional, sin tenerla, respecto a la póliza 487 esta causal está contemplada en el artículo 3 letra B y en la póliza 443 en el artículo 5 letra B; agrega que se emitió un Addendum para explicar la causal de rechazo anteriormente mencionada, la que fuera enviada al domicilio del asegurado fallecido registrado en la compañía. Con todo y de acuerdo a lo ya indicado, no hay constancia en autos del pronunciamiento de la Superintendencia, que cualquiera que este fuere no es vinculante para la actora.

Por todo lo expuesto, quien sentencia se ha formado el convencimiento que hubo de parte de las denunciadas infracción a la ley 19.496, al no respetársele el derecho a una información veraz y oportuna sobre el proceso de liquidación de los seguros a los herederos del causante, al cual le faltó claridad, incumpliendo las formalidades legales que le hubieren permitido acceder al proceso de impugnación, evitando que la aseguradora con el solo antecedente del parte policial ya citado, determinara el no pago del seguro de desgravamen por fallecimiento del asegurado en acto temerario, en circunstancias que a su juicio se trató de muerte accidental tal como lo señala su certificado de defunción; no respetando los términos, condiciones y modalidades de acuerdo a las cuales se llevó a efecto el contrato y se le prestó el servicio, actuando con negligencia, causándole menoscabo a los herederos del causante.

14.- Que de esta manera y habiéndose concluido que hubo por parte de las denunciadas infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores establecidas en los artículos 3 letras B y E, al no respetar los derechos básicos de los herederos del causante, y letra E, de la comunidad hereditaria como consumidor del servicio financiero de Zurich y Banco Santander; artículo 12, 17 B letra E y G, 17 I, 17 L y 23, procede sancionárseles a ambas entidades financieras, sin perjuicio de las responsabilidades civiles que les corresponda.-

15.-Que el Banco Santander aduce en su presentación, además de la excepción de incompetencia del Tribunal ya resuelta, las siguientes: la de prescripción, de falta de legitimación activa de la demandante Cecilia Eliana de la Fuente Guíñez y falta de legitimación pasiva del Banco Santander Chile para ser demandado; respecto a la primera basa su interposición en el hecho que el artículo 26 de la ley 19.496 señala que las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional que se sancionan por la presente ley prescribirán en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, fundamenta la acción manifestando que el informe de

liquidación está fechado el 24 de Octubre de 2014 con un plazo de 10 días para reclamarlo el cual corresponde a los primeros días de Noviembre de 2014 de manera que la presente infracción (rechazo de un seguro) habría ocurrido hace más de un año y seis meses desde la notificación de la demanda que ocurrió el 11 de mayo de 2016, indicando que incluso con exceso a la nueva presentación de la demanda ya que esta debería prescribir el 24 de abril de 2015 y resulta que la demanda se presentó el 26 de Abril de 2016; en consecuencia la denuncia infraccional debió haberse a lo menos presentado a más tardar el 24 de abril de 2015, todo con costa; el Tribunal al analizar los antecedentes de autos y lo expuesto por la denunciada y demandada se ha formado el convencimiento que no es factible en el caso de la causa sub-lite aplicar en la forma señalada por el Banco Santander el artículo 26 de la ley, ya que la configuración de la infracción, no es la ocurrencia del accidente, ni la notificación del Banco Santander de él; sino que la liquidación de los seguros efectuados con fecha 24/10/2014 no fue notificada a la denunciante para hacer su impugnación como lo contempla el DS 1055 del Ministerio de Hacienda, lo que originó que ella siguiera pagando los créditos, hasta que con fecha 17/12/2015 la denunciante y demandante comunicó al banco que había tomado conocimiento de la negativa de Zurich de pagar los seguros de desgravamen por lo que ella efectuaría las acciones correspondientes y no seguiría pagando los crédito, momento que a juicio de quien sentencia comienza a correr el plazo de prescripción para la actora, la que formaliza su acción el 26 de Abril de 2016; por todo ello no es factible acoger la excepción. Respecto a la falta de legitimación activa de la denunciante y demandante Cecilia Eliana de la Fuente Guíñez, indica que dado que el asegurado era José Santiago Hizmeri Pedreros siendo la demandante sólo su cónyuge, debió la demanda ser presentada por los herederos del asegurado, es decir, la actora y sus hijos, teniéndose antecedentes que tenía uno que se llama Samir Hizmeri de la Fuente, el cual iba con ella y el causante el día del accidente, y otro de nombre Yasser José David Hizmeri de la Fuente, no existe posición efectiva ni consta que hayan aceptado herencia alguna, la demanda no se ejerció por todos los herederos, por ello la actora sólo podía demandar su parte o cuota y no el total como es el caso de autos, además en su denuncia infraccional y demanda civil actúa en su calidad de representante de la comunidad hereditaria, en circunstancia que no se sabe si tiene o no más hijos el asegurado fallecido, lo que sólo se constata con la posesión efectiva; frente a esta argumentación el Tribunal considera que la actora ha actuado con rectitud, honradez, en forma absolutamente honesta al accionar como representante de la comunidad hereditaria, en defensa de lo que ella considera un perjuicio al patrimonio familiar ya que el seguro de desgravamen en el caso sub-lite le permitiría el no pago insoluto de los créditos que el causante solicitó con este seguro, con el único objeto de que a su muerte o invalidez estos se pagaran sin desmedro económico

para su familia, a mayor abundamiento el espíritu de la ley 19.496, la cual permite al consumidor acceder a los tribunales sin la asesoría de un abogado en la defensa de sus derechos, hace que frente a la buena fe, esta sentenciadora deseche la excepción. Finalmente, respecto a la falta de legitimación pasiva del Banco Santander Chile por la supuesta negligencia por inactividad procesal, frente a la negativa de la aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., de pagar los seguros de desgravamen, basado en que el procedimiento de impugnación estaba informado correspondiendo sólo al asegurado, en este caso a los herederos del causante José Santiago Hizmeri Pedreros, por lo que el Banco no tiene esa obligación, es más está imposibilitado de hacerlo, habiendo una confusión por parte de la actora, el Banco no es el asegurado, es el beneficiario, por lo que no tiene obligación, sino un derecho, siempre que se den los requisitos para ello, por lo que se ha demandado a quien es un tercero en relación a estos hechos, con todo el banco no puede ser sujeto pasivo de una denuncia infraccional, ni de una demanda civil; sin embargo todo lo señalado por la entidad financiera queda desestimado con lo razonado en los numerandos 12 y 13 de esta sentencia.

16.-Que habiéndose configurado la conducta infraccional de las denunciadas Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y Banco Santander Chile S.A. procede dar lugar a las acciones civiles deducidas en su contra, habiendo relación de causalidad entre ambas, solicitando la demandante la suma de \$ 144.403.014, correspondientes a \$ 119.403.014 saldo insoluto del crédito, \$ 15.000.000 por perjuicios materiales y directos, y \$ 10.000.000, por concepto de daño moral, o a la suma mayor o menor que el Tribunal determine; que de esta manera tenemos que el monto asegurados de ambas pólizas suma UF 4613.8532, lo que a la fecha si se considera el valor de la UF en \$ 26.581 da un valor de \$ 122.640.830, que correspondería aproximadamente por el tiempo transcurrido a lo que la demandante señala como saldo insoluto de los créditos del causante por la variación del valor de la UF; empero, los seguros fueron contratados para cubrir la totalidad de los créditos contratados por José Santiago Hizmeri Pedreros y así tenemos que la operación 420012990048 que dió origen a la póliza 443 cuyo monto asegurado es de UF 2365.3752 cubría la vigencia del crédito desde el 11/01/2012 hasta el 30/03/2015, vale decir que a la muerte del asegurado restaba por pagar 7 cuotas de 38; en relación a la operación 650022802253 que dió origen a la póliza 487 el monto asegurado era UF 2248.4780 y la vigencia del crédito era desde el 29/07/2014 hasta el 15/07/2019, es decir al fallecimiento del asegurado restaba por pagar 59 meses de los 60; por ello lo que corresponde es que la aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. pague al Banco Santander beneficiario del Seguro las 7 cuotas que restan de la operación 420012990048 y las 59 del crédito 650022802253 dejando ambos créditos saldados absolutamente; que de acuerdo a la operación matemática, según el criterio de quien

sentencia corresponde en el caso de la póliza 443 la que es de UF 2365.3752 dividida por 38 cuotas, cada cuota equivale a UF 62.246 las que multiplicadas por 7 cuotas ascienden a \$ 435.727 UF y la póliza 487 asegura un monto de UF 2248.4780, la que dividida por 60, corresponde cada cuota UF 37.474 lo que multiplicado por las 59 cuotas pendientes estas ascienden a UF 2211.003, lo que hace un total de UF 2646.73 equivalente a la fecha de hoy a \$ 70.352.730, lo que correspondería al saldo insoluto de los créditos.

Suma que la demandada Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. deberá pagar al Banco Santander a fin de cubrir el saldo insoluto de los créditos de Hizmeri Pedreros, dejando estos en cero deuda para la comunidad hereditaria. Por otra parte el Banco Santander deberá devolver las sumas abonadas por la actora a los créditos, luego de acaecido el fallecimiento del asegurado en UF, en ambos créditos.

Considerando además que la comunidad hereditaria se vio afectada en su patrimonio por las acciones de los demandados, produciéndoles sin lugar a dudas daño moral se les condena equitativamente a estos para así paliar los efectos asociados.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 3, 12, 17 B letra E y G, 17 I, 17 L, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287 y el artículo 1698 del Código Civil y demás pertinentes, SE RESUELVE:

- 1- Que se condena a BANCO SANTANDER CHILE S.A. representada por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA o por quien en su momento lo represente, y a ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A. representada por HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ o por quien en su momento lo represente, al pago de 50 UTM a cada una, (correspondiente al valor de la UTM al del mes en que se haga efectivo su pago) por infracción al artículo 23 de la ley 19.496 o en su defecto al cumplimiento de 15 días de reclusión nocturna.
- 2- Que se acoge la demanda deducida por Cecilia Eliana de la Fuente Guíñez ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., quien deberá pagar al BANCO SANTANDER CHILE S.A. la suma de UF 2646.73 correspondiente al saldo insoluto de los créditos contratados por el causante José Santiago Hizmeri Pedreros, los que ascienden a los siguientes montos: póliza 443 la que equivale a 7 cuotas pendientes asciende a UF 435.727 y la póliza 487 la que equivale a 59 cuotas pendientes estas ascienden a UF 2211.003.
- 3- Que ha lugar a la demanda interpuesta por la actora en contra del BANCO SANTANDER CHILE S.A. quien deberá devolver las cuotas que esta haya abonado

con posterioridad al fallecimiento del asegurado en ambos créditos, en unidades de fomento según corresponda.

- 4- Que ha lugar a la demanda interpuesta por la actora en contra de BANCO SANTANDER CHILE S.A. y ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A., quienes deberán pagar cada uno a la actora la suma de \$ 5.000.000; reajustado de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde la fecha de fallecimiento del causante; sin costas por no haber sido totalmente vencida.
- 5- Que se rechaza la excepción de prescripción, falta de legitimación activa y pasiva deducida por la denunciada y demandada BANCO SANTANDER CHILE S.A., sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese y cumplida, archívese en su oportunidad.

Dictada por REBECA AGUAYO RIOS, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Chillán. Autoriza la presente resolución MATILDE DEL CARMEN FUENTES ROMERO, Secretaria Subrogante.