

Chillán, dos de mayo de dos mil dieciocho.

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Ministro señor Claudio Arias Córdova.

Chillán, dos de mayo de dos mil dieciocho.

V I S T O:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los motivos 11, 12, 13, 14 y 15, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

1º.- Que, el apoderado de la parte demandada, el Banco de Santander Chile interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia, solicitando su revocación y en su lugar se declarara la incompetencia absoluta del tribunal o en subsidio se rechace la querella infraccional, absolviendo a su representado, con costas o en subsidio se le condene al mínimo de la multa que la ley establece o en subsidio se le condene a las sumas por concepto de multa que sean menores a las establecidas en la sentencia de primera instancia y que permita la ley, y que se rechace la demanda civil interpuesta en contra de su representado, con costas o en subsidio, se le condene a las sumas menores que el tribunal determine conforme al mérito del proceso, con costas.

En síntesis, señala el recurrente que el tribunal es absolutamente incompetente para conocer y resolver acerca de la procedencia del pago del seguro de desgravamen al demandante, ya que la demandante reclama contra la negativa de un pago del seguro señalado por parte de la Compañía de Seguros Zúrich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y adicionalmente que no cobre el crédito de su representado el Banco Santander Chile.

En atención a lo anterior se ve que el fundamento de la querella infraccional y demanda civil no es en realidad infracciones a la ley del consumidor, sino es el hecho que la Compañía de Seguros se negó a pagar un seguro de desgravamen, es decir una supuesta improcedente causal de exclusión de pago del seguro, lo que constituiría “una infracción al artículo 539 del Código de Comercio, ya que este artículo presume todo siniestro ocurrido por caso fortuito”, es decir, una supuesta infracción al Código de Comercio.

A continuación expresó que el artículo 543 establece que cualquier dificultad que se suscite entre asegurado, el contratante o beneficiario,



según corresponda y el asegurador, de acuerdo a las materias que indica será resuelta por un árbitro arbitrador, e incluso más dicha norma legal indica que las disputas de un monto inferior a 10.000 unidades de fomento, el asegurado podrá optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria.

Luego señala que en cualquiera de las dos hipótesis, que señala el mencionado artículo, el Juzgado de Policía Local es incompetente absolutamente, ya que es un tribunal especial y no ordinario, incompetencia que debió haber declarado obligatoriamente, por tratarse de una norma de orden público.

Por otra parte señaló que la querella infraccional y la demanda están prescritas, en suma, porque según los propios dichos del querellante infraccional y lo que indica la sentencia, aquella consistiría en que la compañía aseguradora elaboró un informe de liquidación de los siniestros que lo rechaza el que no fue reclamado oportunamente por el Banco Santander y este no habría informado de aquello al demandante. Pues bien el informe de liquidación es de 24 de octubre de 2014 y un eventual plazo de 10 días para reclamar vencería los primeros días de noviembre de 2014, de tal manera que la “presunta” infracción (rechazo de un seguro) al acontecer esa fecha, habría ocurrido hace más de un año y seis meses desde la notificación de la demanda (que ocurrió el 11 de mayo de 2016). Es más, incluso con exceso a la mera presentación de la demanda, ya que los seis meses debieran prescribir el 24 de abril de 2015 y resulta que la demanda se presentó el 26 de abril de 2016, por lo que procedía que el tribunal declarara la prescripción de conformidad a lo prescrito en el artículo 26 de la ley 19.496.

Además, el recurrente adujo que se debió rechazar la querella infraccional y demanda civil por falta de legitimación activa, ya que demandó solo la cónyuge del fallecido y no los herederos del asegurado, es decir la actora y sus hijos; ni siquiera señala que consta la posesión efectiva, para saber quiénes son los herederos, ni consta que hayan aceptado herencia alguna.

De otro lado afirmó que se debió rechazar la querella y la demanda en contra del Banco Santander Chile por falta de legitimación pasiva, ya que el fundamento de la demanda en contra de éste consiste en una supuesta negligencia por inactividad procesal por falta de reclamo del Banco. Sin



embargo, la propia Compañía aseguradora acompañó en su liquidación la normativa de impugnación o reclamo que le asiste al asegurado, en caso que la liquidadora rechace el seguro. Por lo demás así lo dispone el artículo 26 del DS N°1055 del Ministerio de Hacienda de fecha 17 de agosto de 2012, es decir, solo el asegurado estará facultado para impugnar el informe de liquidación, y en el caso de autos le correspondía a José Hizmeri Pedreros, y como éste falleció a sus herederos.

De acuerdo a lo anterior el Banco no tenía ninguna obligación de impugnar el informe, ya que no es el asegurado, por lo que no tiene la calidad de demandado, ya que técnicamente es un tercero en este conflicto, al que no corresponde demandar, puesto que no tenía, como se dijo obligación jurídica alguna de impugnar el informe de liquidación (es más estaba impedido de hacerlo).

Las obligaciones era de la Compañía de Seguros y por otra parte la asesoría para reclamar de los seguros corresponde al asegurado y no la del Banco, quien simplemente fue un intermediario físico al recibir los documentos del denunciante y reenviarlos a la Compañía, pero nada más, ya que no tenía obligación alguna respecto del denunciante.

También afirmó que el tribunal resolvió en forma extrapetita, esto es, algo más allá de lo que la ley le encomienda o al menos ha fallado parcialmente cuestiones fuera de su competencia, ya que solo puede pronunciarse si hay o no infracción a la ley del consumidor. En el caso concreto, si hubo o no falta de información al cliente. Si la hubiere, sólo puede aplicar las multas. Y sólo acoger la demanda civil e indemnizar si hay una supuesta infracción de falta de información, esto es, multa, pero no otras sanciones o reparaciones que no están en la ley.

Asimismo, señaló que no había infracción a la ley del consumidor, ya que el Banco siempre cumplió con sus obligaciones correctamente y lo que haya pasado con la liquidación del seguro, en nada compete al Banco y lo único que se le imputa es que no la reclamó, lo cual no le correspondía por ser beneficiario, puesto quien debía impugnarla era el asegurado, es decir, a sus herederos.

De acuerdo a lo anterior al no haber infracción a la ley del consumidor, tampoco hay responsabilidad civil. También existe una ausencia total de causalidad entre los supuestos daños y la supuesta infracción.



Enseguida aseveró que el tribunal pretende indemnizar meras expectativas y no daños ciertos ni concretos. El perjuicio para el tribunal no tendría como causa la falta de información sino que, el hecho de que esta supuesta falta de información es la causante del no pago del seguro, pero en realidad la causa del no pago es una supuesta exclusión, no una falta de información o una falta de reclamo oportuno, por lo que en este punto, el tribunal asume que había derecho al seguro, en circunstancias que esta materia nunca se resolvió. A lo sumo había una mera expectativa de ganar el reclamo, pero en ningún caso certeza.

Por otra parte señaló que en definitiva no se dan los elementos para hacer efectiva la responsabilidad civil del Banco Santander Chile, puesto que no hay acción u omisión imputable, ya que no tenía ninguna obligación de impugnar la liquidación, tampoco hay culpa o dolo que se le pudiera imputar, ya que es un tercero en este conflicto, asimismo, no existen perjuicios, ya que no hay daño emergente, puesto que lo constituiría el saldo insoluto del crédito contratado, el cual se debe restituir, ni daño moral porque debió haberse probado.

Finalmente adujo que existía un enriquecimiento sin causa, puesto que debió haber demandado la sucesión, por lo que la demandante debió haber demandado su parte o cuota.

2°.- Que, en primer lugar se debe determinar si el Juzgado de Policía de Chillán es competente para conocer de la demanda interpuesta por doña Cecilia De La Fuente, quien imputa negligencia al Banco Santander Chile, al no haber reclamado ni tampoco controvertió los fundamentos de la negativa de la Compañía Aseguradora Zurich Santander Seguros de Vida SA., a pagar los seguros, coludiéndose ambas, ya que ambas están relacionadas. Todo lo cual agrega que le ha causado perjuicios ya que ha debido pagar las cuotas del crédito de consumo contratado por su cónyuge fallecido en la creencia que el Banco haría las gestiones para que operara el seguro de desgravamen, lo cual no ocurrió, todo lo cual constituye una infracción a los artículos 3°, 12, 17 letras b), h), j), u), k), y) y l) y 23 de la Ley N°19.469.

3°.- Que, para resolver la incompetencia planteada por el recurrente, es necesario señalar que la materia invocada por la demandante fue el derecho al consumidor, fundándose esencialmente en la falta de información, lo cual constituye una infracción al artículo 3° de la Ley 19.496,



precepto que se refiere a los derechos y deberes del consumidor en cuanto en su letra b) preceptúa que son derechos y deberes básicos del consumidor, “el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. Además, entre las disposiciones infringidas de la aludida ley adujo la actora, el artículo 12, que preceptúa que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

4°.- Que, tal como se ha resuelto por nuestra jurisprudencia, es menester explicitar que las reglas de protección de los consumidores optan por favorecer a la parte más débil, es decir, al consumidor en sus relaciones con los proveedores, asumiendo la existencia de una desigualdad, entre quien provee un bien o servicio y quien accede a él. En efecto, la Ley N° 19.496 tutela jurídicamente los intereses de los destinatarios finales de bienes o servicios, amparo especial en favor del más débil que se justifica en las asimetrías que presenta la relación de consumo. En este orden de ideas, el artículo 3° literal e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece como un derecho de éstos “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”.

Luego, siendo la regla general de competencia, la establecida en el artículo 50 A, la cual señala que el conocimiento de las acciones que emanan de la Ley N° 19.496 corresponde a los Juzgados de Policía Local, y teniendo presente los fines de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la competencia de los demás tribunales debe interpretarse en forma restrictiva.

5°.- Que, lo que se le imputa al Banco es una infracción de sus deberes contractuales para con un consumidor, por lo que el Juzgado de Policía Local es competente para pronunciarse sobre la materia sometida a su conocimiento, motivo por el cual se rechazará la excepción de incompetencia deducida por el Banco Santander Chile.



6°.- Que, también la parte recurrente interpuso en forma subsidiaria la excepción de prescripción de la querella infraccional, de conformidad al artículo 26 de la Ley N°19.496.

7°.- Que, el inciso 1° del artículo 26 de la Ley 19.496 establece: “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”

8°.- Que, para dilucidar dicha excepción se deben tomar en consideración los siguientes antecedentes:

a.- Que, el 26 de diciembre de 2016 la actora doña Cecilia De La Fuente Guiñez interpuso una denuncia por infracción a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Ley N°19.496, en contra de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y del Banco Santander Chile, en razón que su fallecido cónyuge tenía dos pólizas de seguros de desgravamen de dos créditos de consumo, la que de acuerdo a un informe de liquidación de la Compañía aseguradora que lo rechaza, lo cual no fue reclamado oportunamente por el Banco, el cual se ha limitado a cobrar las cuotas del crédito;

b.- Que la demanda fue notificada personalmente al Agente de operaciones del Banco Santander Chile el 12 de mayo de 2016 y el día 30 del mismo mes y año al representante legal de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.;

c.- El informe de liquidación de la Compañía aseguradora es de 24 de octubre de 2014, el cual concluyó que no correspondía indemnizar al beneficiario Banco Santander Chile, dado que de acuerdo a las condiciones generales de la póliza se encuentra excluido de la cobertura;

d.- De acuerdo al Procedimiento de Impugnación del Decreto Supremo N°1055 del Ministerio de Hacienda, según el artículo 26, la impugnación del informe de liquidación, la compañía de seguros y el asegurado dispondrán de un plazo de 10 días para hacerlo, la cual debe dar respuesta en un plazo de 6 días contado desde su recepción;

e.- La carta de 17 de diciembre de 2015 dirigida por doña Cecilia De La Fuente Guiñez por sí y en representación de su hijo dirigida al Banco Santander, señalándole que su cónyuge había contratado con dicha entidad operaciones crediticias que tenían seguros de desgravamen, vigentes a la



fecha de su fallecimiento, ocurrido el 6 de septiembre de 2014, en un accidente de tránsito, tomado conocimiento que la Compañía negó el pago de los seguros, no habiéndose efectuado por el Banco trámite alguno para reclamar de dicha decisión, lo cual le ha causado perjuicios, ya que ha tenido que pagar las cuotas del crédito contratado por su cónyuge.

f.- Reclamo enviado el 30 de julio de 2015 a través de Chile express por la actora a la Superintendencia de Valores y Seguros, señalando que las Compañías de Seguros efectuaron un informe de liquidación de los siniestros, de los que no ha sido notificada y de los que sólo ahora ha tenido conocimiento, pero que rechazan el siniestro.

9°.- Que, de los antecedentes reseñados precedentemente se desprende que el informe de la liquidación del siniestro por parte de la Compañía de Seguros fue hecho el 24 de octubre de 2014 y el reclamo ante el Banco Santander, en razón de no haber cuestionado la decisión de la aseguradora, la demandante lo efectuó 17 de diciembre de 2015, fechas que a juicio de esta Corte se estiman que ocurrieron las infracciones reclamadas por la demandante, interponiendo recién su denuncia y demanda civil el día 26 de diciembre de 2016, por tales situaciones, notificándose a los denunciados y demandados civiles el 12 y 30 de mayo de 2016, respectivamente, por lo que ya había transcurrido en exceso el plazo de prescripción de seis meses para perseguir la responsabilidad contravencional de los denunciados.

10°.- Que, por lo analizado precedentemente, sólo cabe concluir que la querella infraccional y la demanda civil intentadas por doña Cecilia De La Fuente Guiñez en contra de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y del Banco Santander Chile, se encuentran prescritas, de conformidad a lo establecido en el artículo 26 de la ley 19.496.

11°.- Que, respecto del resto de las alegaciones del Banco Santander Chile, señaladas en su escrito de apelación, como las que dicen relación con las contenidas en el recurso de la Compañía Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A., atendido lo resuelto anteriormente se omitirá pronunciamiento.

12°.- Que, los documentos acompañados por la demandante en esta instancia, consistentes en copias de comprobantes de ingreso de caja del



Banco Santander, no se tomarán en consideración, atendido lo concluido precedentemente.

Por estas reflexiones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos en los artículos 3, 12 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y Ley 18.287, **se revoca**, sin costas, la sentencia de veintiocho de agosto del año pasado, escrita de fojas 495 a 509, y en su lugar se decide que, por haber prescrito las acciones contravencionales y civiles emanadas de los hechos que fundamentaron el libelo de la actora, éste queda rechazado.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el Ministro Titular Claudio Arias Córdova.

Rol N°80-2017 Policía Local.-



Pronunciado por la Primera Sala Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Presidente Dario Fernando Silva G. y los Ministros (as) Guillermo Alamiro Arcos S., Bernardo Christian Hansen K., Claudio Patricio Arias C. Chillan, dos de mayo de dos mil dieciocho.

En Chillan, a dos de mayo de dos mil dieciocho, 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>.