

Santiago, veintitrés de julio de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Se reproduce de la sentencia en alzada, únicamente su parte expositiva.

Y se tiene, además, presente:

Primero: Que doña Mariela Díaz Serra, denuncia como acto ilegal y arbitrario, atribuido a ZURICH CHILE SEGUROS GENERALS S.A., el alza unilateral y sin fundamento del precio de la prima del seguro automotriz contratado por su parte, de 13,92 Unidades de Fomento anual a 32,1 Unidades de Fomento anual, lo que redundará en una amenaza y perturbación del legítimo ejercicio del derecho amparado en la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política.

Segundo: Que, informando, la recurrida, señala que, la acción constitucional no constituye la instancia de declaración de derechos sino de protección de aquellos que siendo preexistentes e indubitados, son plausibles de proteger y, en este caso, estamos frente a un conflicto entre asegurado y asegurador, de suerte que los antecedentes deben ser apreciados conforme lo determina el artículo 543 del Código de Comercio, en un litigio de lato conocimiento, sin que en consecuencia exista ilegalidad o arbitrariedad alguna.



Explica que, la recurrente celebró un contrato de seguro automotriz a través de la corredora Santander Corredora de Seguros, dicho contrato contemplaba una vigencia desde el 6 de julio del año 2021 hasta el 6 de julio del año 2023, con renovación automática salvo que las partes manifiesten otra cosa. De esta manera, dentro de los derechos que otorga la cláusula de renovación, emitió y envió una carta certificada comunicando a la recurrente que, para la próxima renovación, la prima subiría a 32,1 UF anual, pero ello no configura un acto ilegal, pues es hecho público y notorio que han ocurrido una serie de acontecimientos que han tenido impactos en la economía mundial, en la fabricación de repuestos, importación y cadenas logísticas, por lo que el valor de los automóviles se ha disparado de forma exponencial, lo mismo que ha ocurrido respecto de las partes y piezas. Así, las condiciones para renovar el contrato han cambiado porque, el riesgo asegurado ha variado, motivo por el cual el recurso debe ser rechazado.

Tercero: Que, se requirió informe a la Comisión para el Mercado Financiero, la que al efecto señaló que, si con ocasión de la celebración del contrato de seguro se ha pactado una cláusula de renovación automática, la compañía sólo podrá ajustar la prima que regirá para los nuevos períodos de aseguramiento si el contratante hubiere concurrido con su consentimiento a estipular



aquellos factores o elementos que, aplicados a una operación aritmética definida, permita determinar un nuevo valor de prima. Asimismo, las compañías de seguros deben dar cumplimiento al principio de trato justo al cliente, en particular, en momentos cruciales de su relación con el asegurado, como es la renovación de la vigencia de una póliza, conforme a lo indicado en la Norma de Carácter General N° 420, emitida por la Comisión en el año 2017.

Cuarto: Que la Póliza N° 5476182, que vincula a las partes, establece en sus cláusulas particulares que “Se entiende parte integrante de esa póliza, el anexo que indicará la forma de pago de la prima”, a su turno el documento denominado “Propuesta de Seguros de Vehículo Motorizado Vigencia Bianual” consigna en el acápite “CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO”:

Medio de pago	PAC	N° de Cuenta	81831343
	CUENTA CORRIENTE	Corriente/Tarjeta de Crédito	
Banco	Santander Chile	N° Cuotas	24 / Día de Pago 6
Prima Bianual	27.84	Valor cuota UF	1.16

- 1.- La forma de pago y las demás condiciones consignadas en la propuesta, forman parte integrante de las condiciones particulares de la póliza.
- 2.- El presente convenio de pago es de duración indefinida y permanente mientras el Contratante mantenga contratos de Seguros vigentes con la Corredora de



Seguros, autorizando a esta última a continuar con la forma de pago indicada para las sucesivas renovaciones y/o modificaciones de prima de las mismas.

3.- Los pagos fuera de plazo darán origen a recargos por gastos de cobranza según normativas legales vigentes y políticas de cobranza de cada Compañía."

Por su parte, bajo el acápite "CLAUSULA DE RENOVACION AUTOMATICA", consigna:

"Independiente de la vigencia de la póliza colectiva, la cobertura individual de la materia asegurada tendrá la vigencia contratada y se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos, si ninguna de las partes informa a la otra su intención de no renovarla, aviso que deberá ser enviado antes de 30 días del término de su vigencia.

El asegurador podrá poner término anticipadamente al contrato, en los términos dispuestos en el artículo 537 del Código de Comercio. La compañía deberá expresar en la respectiva comunicación enviada al asegurado, contratante tomador, según el caso, las causas que motiven o justifiquen el término del seguro. La terminación del contrato se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación al asegurado, contratante o tomador.



El contratante (pagador) también podrá poner término anticipado al Seguro en cualquier momento mediante comunicación escrita en original y debidamente firmada, dirigida a Santander en cuyo caso la terminación tomará efecto tiempo durante el cual la póliza haya estado en vigencia calculado en forma proporcional a la vigencia efectiva de la póliza. Sin perjuicio de lo anterior, en la fecha prevista para la renovación del seguro, la compañía podrá ajustar el monto de la prima o deducibles de la póliza previo aviso enviado por carta certificada al domicilio registrado por el asegurado o al correo electrónico que el asegurado haya estipulado en las condiciones particulares, con al menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del seguro, de acuerdo al comportamiento siniestral que el asegurado haya tenido en la vigencia que expira.

La decisión de la Compañía sobre el aumento o no renovación de la póliza, se basará en razón de su política de suscripción la cual no podrá ser superior a lo indicado en la siguiente tabla:

NUMERO DE SINIESTROS DURANTE CADA VIGENCIA	PORCENTAJE DE RECARGO MAXIMO
0	0 0.0%
1	30.0%
2	40.0%
3 o más	50% No Renovar"

Quinto: Que de la lectura de la carta enviada por la recurrida sobre el ajuste de la prima, se desprende, por una parte, que ésta no contiene mención alguna relativa



al "comportamiento siniestral" que es el factor expresamente estipulado para ajustar el valor de la prima, esto es, conforme al número de siniestros y sus respectivos porcentajes de recargo máximo.

Por otro lado y, sin perjuicio que no es un factor de variación estipulado en el contrato, tampoco es posible estimar como criterio objetivo que permita justificar el alza, los fundamentos esgrimidos en la carta, esto es, *"que el entorno económico global se presenta desfavorable para la industria automotriz debido a los siguientes acontecimientos: Alza significativa en los valores de importación y exportación, afectando la disponibilidad y costo de repuestos; Escasez en la producción de ciertos componentes fundamentales para la tecnológica de los vehículos, lo que produjo un retraso en la fabricación de estos, afectando su oferta y generando un incremento del valor de los autos nuevos y usados; Depreciación del peso chileno con respecto a la moneda extranjera que se traduce también en encarecimiento de vehículos y repuesto"*, puesto que, además, de tratarse de meras referencias genéricas —sin precisión alguna de tipo de vehículo y/o repuestos, marca, modelo, etc.—, no se acompaña de ningún antecedente que lo torne verificable y/o le sirva de sustento.



Con ello, por lo demás, la recurrida se aparta del principio del trato justo al cliente, contenido en la Norma de Carácter General N° 420, emitida por la Comisión para el Mercado Financiero en el año 2017, *"el que implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre por que estos reciban un producto o servicio apropiado a su necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría."*.

Sexto: Que, por consiguiente, ha de concluirse que, si bien la recurrente estaba facultada por el contrato para ajustar en forma unilateral el valor de la prima pactada, tal prerrogativa no podía ser ejercida sino de conformidad a los criterios establecidos en las Condiciones Particulares de la Póliza -anexo "Propuesta de Seguros de Vehículo Motorizado Vigencia Bianual"-, circunstancias que no concurren en este caso, por lo que cabe calificar el alza de arbitraria, afectándose con ello el derecho de propiedad de la recurrente, pues, el alza unilateral e injustificada afecta en forma directa su patrimonio, por lo que el recurso de protección será acogido.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte sobre la



materia, **se revoca** la sentencia apelada de fecha seis de septiembre de dos mil veintitrés y, en su lugar se declara, que **se acoge** el recurso de protección deducido por doña Mariela Díaz Serra en contra de ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. y, en consecuencia, se deja sin efecto el alza de la prima del seguro automotriz contratado por la recurrente, Póliza N° 5476182, comunicado por carta de 10 de junio de 2023, manteniéndose el valor de la prima en la suma fijada con anterioridad a esa misiva, en tanto la compañía no obtenga el consentimiento del asegurado para la aplicación de un factor diverso al expresamente estipulado, para la determinación de un nuevo valor de la prima.

Redacción a cargo de la Abogada Integrante señora María Angélica Benavides C.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 217.964-2023.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M. y Sr. Mario Carroza E. y por las Abogadas Integrantes Sra. María Angélica Benavides C. y Sra. Andrea Ruíz R. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, las Abogadas Integrantes Sra. Benavides y Sra. Ruíz por encontrarse ausentes.





Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Angela Vivanco M., Mario Carroza E. Santiago, veintitrés de julio de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintitrés de julio de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

