

C.A. de Concepción  
irm

Concepción, tres de agosto de dos mil veinte.

**VISTO:**

Comparece el abogado Miguel Ángel Reyes Poblete, en representación de doña **CLARA DELGADO PUENTES**, pensionada, domiciliada en Concepción, sector Laguna Redonda, calle Los Boldos, Pasaje N°14, casa N°540; y viene en interponer recurso de protección en contra del **Banco del Estado de Chile**, representado por doña Jessica López Saffie, ambos domiciliados para este efecto en Concepción, Avenida O'Higgins N°486; y del **BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**, representado por Cristián Wolleter Valderrama, ambos domiciliados en para este efecto en Concepción, Avenida O'Higgins N°486.

Señala que su mandante contrató hace más de 15 años un crédito hipotecario con el banco recurrido para la compra de su vivienda; que asimismo, contrató una serie de seguros, dentro de los cuales estaban el de desgravamen y el de invalidez temporal; y que conforme a la información trimestral enviada por el banco a su mandante, el seguro de desgravamen (fallecimiento) + Invalidez total y permanente (ITP 2/3) cubría *"el saldo insoluto de deuda del crédito insoluto, y hasta 3 cuotas morosas, a la fecha del fallecimiento o declaración de invalidez del asegurado."*

Refiere que el 24 de diciembre de 2019 quedó ejecutoriada la resolución N°C.M.C. 12852/2019 de 4 de diciembre de 2019 de la Comisión Médica Central de la Superintendencia de Pensiones que otorgó la invalidez total definitiva por tener una incapacidad global de un 70%, por una serie de patologías que detalla. Agrega que el 28 de enero pasado se denunció al banco la situación de salud de su mandante, la que remitió a la compañía BNP Paribas Cardiff Seguros Generales S.A.; que el 14 de febrero de 2020 se le notificó a su representada el informe de liquidación en que se



rechazaba la cobertura del seguro porque *"La incapacidad presentada por el Asegurado tiene carácter permanente y no temporal"*; y que el 20 de febrero de 2020 se le entregó un documento en que se indican los seguros vigentes respecto de la operación N°891626310, el número del crédito hipotecario, documento en el que se señala que estaban vigentes los seguros de desempleo, incendio, sismo contenido, desgravamen + ITP2/3, e incendio + sismo NUV; y que el seguro de desgravamen + ITP 2/3 aparece tomado con Rigel Seguros de Vida S.A.

Indica que en la actualidad a pesar de que la recurrente denunció oportunamente su invalidez declarada al banco, quien debía gestionar por medio de su empresa corredora de seguros, no se ha otorgado cobertura del seguro de desgravamen e invalidez total permanente, iniciándose gestiones de cobro en su contra; y que a la fecha no se ha comenzado a pagar su pensión de invalidez por lo que no ha podido seguir pagando el crédito hipotecario, por lo que se hace indispensable que opere el seguro. Hace presente que existe una posibilidad de error de hecho, o tal vez mera desprolijidad, pues en el informe de liquidación se hace referencia a la fecha de nacimiento indicando "05/09/1985" (34 años), en circunstancias de que su mandante nació el 30 de marzo de 1961 (58 años), lo que puede estar sumado al aparente error de tipo de seguro a utilizar.

Estima vulneradas las garantías de derecho a la integridad física y psíquica; derecho de propiedad y derecho a la seguridad jurídica, contempladas en el artículo 19 N°1, 24 y 26 de la Constitución.

Pide tener por interpuesto recurso de protección en contra de Banco del Estado de Chile, representado por doña Jessica López Saffie, y **BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**,



representado por Cristián Wolleter Valderrama, todos ya individualizados y, en definitiva acogerlo declarando: a) que las recurridas cometieron un acto ilegal y arbitrario al no gestionar la denuncia al seguro que correspondía tras denunciarse la declaración de invalidez de su mandante; b) informar a su mandante respecto de los seguros existentes y vigentes, su cobertura, la forma de comunicación con las empresas respectivas, condenando a las recurridas a gestionar a la brevedad la denuncia de siniestro de invalidez total ante las empresas de seguro que correspondan, considerando como tal la fecha en que tomaron conocimiento de los hechos, al menos el 28 de enero de 2020; d) cesar, suspender o no iniciar cualquier acción de cobro de los dividendos insolutos devengados desde enero 2020 hasta la fecha en que opere el seguro pertinente, de desgravamen o de invalidez total permanente; todo con costas para el caso de oposición.

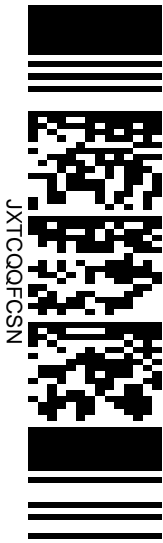
Informa la abogada Susana River por **BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, alegando primeramente la falta de legitimidad pasiva, pues no compete a su representada pronunciarse sobre la tramitación del denuncia que la recurrente dice haber hecho ante el banco, ni sobre las gestiones de la compañía de seguros a la que se habría remitido tal denuncia, ni sobre lo resuelto por la empresa liquidadora de seguros que elaboró y emitió el informe de liquidación que cuestiona la recurrente. Agrega que frente a un rechazo o disconformidad con lo resuelto en una liquidación de seguro, el asegurado dispone de un procedimiento especial para impugnar el informe de liquidación, procedimiento que está regulado en la ley de seguros y en su legislación complementaria; y que BancoEstado Corredores de Seguros S.A., carece de legitimidad pasiva al no



haber emitido ni suscrito el informe de liquidación (acto contra el que se recurre) ni ser de su competencia la decisión de acoger o rechazar la cobertura de un seguro.

Alega que de estimarse que en autos no sólo se formula una alegación sobre un posible error formal en la tramitación del denuncia de un siniestro, sino que se cuestiona el mérito de lo resuelto en un informe de liquidación de seguros, el recurso de protección no sería la vía idónea para resolver este conflicto, sino que existe un procedimiento de impugnación de liquidación de seguros; que si lo resuelto en el referido informe de liquidación ha sido producto de algún error formal o de una inexacta indicación de datos de la persona asegurada, ello sin duda debería ser reprochado por los medios establecidos, requiriéndose el reingreso de la solicitud; y si los fundamentos de lo resuelto en el informe de liquidación importasen una controversia sobre el origen y magnitud de la afección de salud que aduce la recurrente, se pondría de manifiesto que no hay derechos indubitados a su favor, correspondiendo estas materias a juicios declarativos de lato conocimiento.

Sostiene asimismo, que no hay actuación ilegal o arbitraria que imputar a su representada; que en lo petitorio se solicita que se ordene a las recurridas gestionar la denuncia de siniestro ante las empresas de seguro que corresponda; que tal petición guarda relación con una idea que desliza la recurrente, en orden a reconocer algún error formal en el ingreso y tramitación de su denuncia de siniestro; y que admitiendo la posibilidad de un mero error en el tipo de seguro que se pidió activar en el denuncia, la recurrente desestima toda actuación arbitraria e ilegal de su mandante, quien por lo demás ninguna injerencia o participación podría tener en el ingreso del denuncia ni en su intermediación

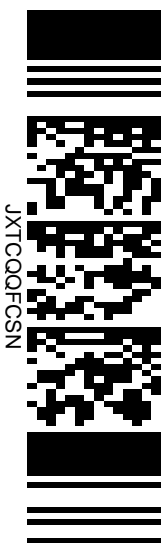


ante la compañía aseguradora.

Finalmente, alega la pérdida de oportunidad de la acción cautelar por cuanto se reingresó el denuncia de siniestro de la recurrente, estando actualmente a cargo de la compañía de seguros RIGEL SEGUROS DE VIDA S.A., siendo designada la liquidadora Charles Taylor Chile S.A. para que emita el informe de liquidación, entidad que el 5 de marzo de 2020 remitió una carta a doña Clara Delgado informándole el hecho de haber sido designada para atender su caso.

Andrés Kuncar Oneto, abogado, en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, evacua el informe requerido, solicitando el rechazo del recurso en todas sus partes, con costas.

Señala que el informe de liquidación de seguro que cita la recurrente dice ser de la empresa SEGURED, y habría rechazado la solicitud porque *"la incapacidad presentada por el asegurado tiene carácter permanente y no temporal"*; que corresponde a dicha empresa liquidadora de seguros justificar el mérito de las conclusiones del citado informe y de los antecedentes en los que éste se fundó; que frente al rechazo de la solicitud de cobertura, la recurrente debió impugnarlo a través de los procedimientos establecidos en la normativa que rige la materia; y que siendo tal informe la actuación en que se basa la acción de autos, se advierte que su parte no pudo haber incurrido en la comisión de un acto arbitrario e ilegal, careciendo por tanto de legitimación pasiva para ser emplazada en calidad de "recurrida". Sostiene además, que la presente acción no es el medio idóneo para resolver un conflicto de esa especie, toda vez que ello requeriría la revisión de una serie de antecedentes relativos a los presupuestos de la cobertura adicional del seguro de desgravamen, no habiendo por tanto derechos indubitados,



debiendo resolverse en un juicio de lato conocimiento.

Finalmente, alega que el presente recurso ha perdido oportunidad, pues la recurrente solicita que se ordene gestionar nuevamente su denuncia de siniestro, esta vez ante las empresas de seguro que corresponda; que al efecto se ha efectuado el reingreso del referido denuncia, correspondiendo el seguro a la compañía aseguradora RIGEL SEGUROS DE VIDA S.A., entidad que ha recibido el denuncia por el siniestro de Invalidez Total y Permanente 2/3, el que ya se encuentra en proceso de liquidación; y que el fecha 5 de marzo de 2020 la entidad liquidadora designada envió carta a la asegurada dando cuenta de todo ello.

Complementando su informe (folio 39) expone que el denuncia de siniestro en cuestión fue reingresado a tramitación ante la compañía aseguradora Rigel Seguros de Vida S.A., siendo derivada su liquidación a comienzos de marzo de 2020 a la empresa Charles Taylor Chile S.A.; que con ocasión de dichas gestiones y en virtud de lo resuelto en el proceso de liquidación, la citada compañía de seguros determinó acoger el denuncia y la cobertura solicitada, recibiendo el banco el pago en su calidad de beneficiario de la póliza, por la suma de \$6.626.559.-; que a la presente fecha las operaciones hipotecarias de la cliente se encuentren amortizadas en su totalidad, amortización que fue realizada el 15 de mayo de 2020; y que producto de lo señalado se generó un excedente a favor de la cliente por la suma de \$2.154.371.-, monto que quedó a su disposición para su retiro en cualquier sucursal del banco, mediante la correspondiente emisión de vale vista electrónico. Concluye reiterando que el presente recurso había perdido oportunidad ya desde la época en que reingresó el denuncia ante la compañía Rigel Seguros de



Vida S.A.

Don Gian Carlo Lorenzini Rojas, abogado, en representación de la sociedad **BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES S.A.**, señala que el 15 de mayo de 2020 la recurrente contrajo un crédito hipotecario con Banco del Estado de Chile; que con ocasión de la celebración de dicho crédito, además contrató con su representada la póliza N°116016786, la cual contemplaba dentro de sus coberturas, la de desempleo e incapacidad temporal; y que a la fecha de la ocurrencia del siniestro que afectó a la recurrente, esto es, el 10 de diciembre de 2019, ésta no tenía contratado con BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., ninguna póliza que cubriese el riesgo de incapacidad total y permanente de dos tercios respecto del crédito hipotecario contratado con Banco del Estado de Chile.

Don Gian Carlo Lorenzini Rojas, abogado, en representación de **RIGEL SEGUROS DE VIDA S.A.**, persona jurídica del giro de su denominación, viene en evacuar informe señalando que el 4 de marzo de 2020, recibieron por parte del Banco Estado el denuncia del siniestro de la Sra. Clara Delgado, procediendo a asignarle N° de siniestro y a designar al liquidador de seguros Charles Taylor Chile S.A.; que al día siguiente el liquidador tomó contacto con la asegurada informándole sobre su designación y solicitándole los antecedentes necesarios para proceder con la liquidación del siniestro; que el 14 de abril de 2020, el liquidador notificó a las partes dos Informes de Liquidación, los cuales concluían que *"deberá archivar los antecedentes del siniestro denunciados por los Sres. Banco del Estado de Chile, hasta que se presenten los antecedentes solicitados y se determine la procedencia de la cobertura bajo las condiciones establecidas en la Póliza contratada"*. Lo anterior,



debido a que parte de los antecedentes solicitados a la asegurada no habían sido entregados al liquidador. Agrega que el 22 de abril de 2020, Charles Taylor emitió dos Addendum a los Informes de Liquidación emitidos el 14 de abril, en los que recomendó a Rigel Seguros de Vida, indemnizar al Banco del Estado de Chile, en su calidad de beneficiario del contrato de Seguro de Desgravamen con adicional de Invalidez Total y Permanente 2/3, los saldos insolutos de la deuda que la asegurada mantenía con el Banco, por las cantidades de UF 221,721291 y de UF 9,266969; y que su representada ha aceptado la recomendación realizada por el liquidador y el 29 de abril de 2020 se procedió con el pago al Banco del Estado, en su calidad de beneficiario, de la indemnización por la suma total de \$6.626.559.

Finaliza indicando que su representada ha cumplido íntegra y oportunamente con todas sus obligaciones; que inmediatamente recibido el denuncia se le asignó un número de siniestro y se procedió a designar a un liquidador oficial de seguros; que luego con la recomendación del liquidador, procedió a otorgar cobertura y a pagar el siniestro; y que por tanto el presente recurso ha perdido toda eficacia, atendido que se procedió con el pago de la indemnización, no existe ningún acto ilegal o arbitrario que pueda imputársele a Rigel Seguros de Vida S.A.

Ricardo Sateler Alonso, abogado, en representación de **Charles Taylor Chile S.A.**, informa el recurso señalando que el 04 de marzo de 2020 fueron designados por parte de Rigel Seguros de Vida S.A para proceder a la liquidación de los siniestros N° DV-00119-S0780 y N° DV-00119-S0779; y que estos informes fueron emitidos con fecha 14/04/2020, procediendo a su cierre por falta de antecedentes, según conclusión que transcribe. Agrega que el 22 de abril de 2020, Charles Taylor Chile S.A.





emitió dos Addendum a los Informes de Liquidación emitidos el 14 de abril, en los cuales recomienda a Rigel Seguros de Vida indemnizar al Banco del Estado de Chile, en su calidad de beneficiario del contrato de Seguro de Desgravamen con adicional de Invalidez Total y Permanente 2/3, por los saldos insolutos de la deuda que la Sra. Clara Antonieta Delgado Puentes mantenía con el Banco del Estado, todo por las cantidades de UF 221,721291 y de UF 9,266969 respectivamente; que a raíz de estos Addendum y según se ha informado por Rigel Seguros de Vida en otro escrito, ellos aceptaron la recomendación realizada, procediendo al pago de las sumas indicadas en aquellos Addendum; y que dicho pago por un total de \$6.626.559.- se realizó el 29 de abril de 2020 a nombre del Asegurado Banco del Estado, en su calidad de beneficiario de la póliza siniestrada.

Concluye que su representada liquidó los siniestros designados por Rigel Seguros de Vida, los cuales ya fueron pagados al beneficiario indicado en la póliza contratada, por lo que no existe acto ilegal o arbitrario que pueda imputársele; y que frente a un rechazo o disconformidad con lo resuelto en una liquidación de seguro, el asegurado dispone de un procedimiento especial para impugnar el informe de liquidación, procedimiento que está regulado en los artículos 57 y siguientes del DFL 251 y en el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros (DS de Hda. N°1055 de 2012).

Se trajeron los autos en relación.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que es necesario consignar que el recurso de protección constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y



derechos preexistentes, que se enumeran en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, **la existencia** de un acto ilegal o arbitrario.

**SEGUNDO:** Que parte la recurrente doña **CLARA DELGADO PUENTES** representada por su abogado, hace consistir el acto arbitrario o ilegal por parte de las recurridas **Banco del Estado de Chile** y del **BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**, en que habiendo contratado hace más de 15 años un crédito hipotecario con el banco recurrido para la compra de su vivienda y una serie de seguros al efecto, dentro de los cuales se incluye el de desgravamen y el de invalidez temporal que menciona. Por lo que al estar firme la resolución de la Comisión Médica Central de la Superintendencia de Pensiones en que se le reconoce una invalidez total definitiva por incapacidad global de un 70%, derivada serie de patologías que detalla, hizo el 28 de enero pasado el denuncia al banco y el 14 de febrero de 2020 se le notificó el informe de liquidación en que se rechazaba la cobertura del seguro. Siendo el banco quien debe gestionar por medio de su empresa corredora de seguros, la cobertura del seguro de desgravamen e invalidez total permanente que estaba contratado y vigente, por lo que se hace indispensable que opere el seguro. Y al no hacerlo se le vulneran las garantías de derecho a la integridad física y psíquica; derecho de propiedad y derecho a la seguridad jurídica, contempladas en el artículo 19 N°1, 24, 26 de la Constitución.

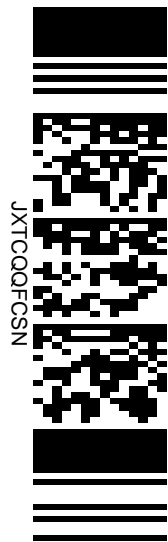
**TERCERO:** Por su parte la recurrida **BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, alega primeramente la falta



de legitimidad pasiva, pues no le compete pronunciarse sobre la tramitación del denuncia que la recurrente hizo ante el banco, ni sobre las gestiones de la compañía de seguros a la que se habría remitido tal denuncia, ni sobre lo resuelto por la empresa liquidadora de seguros que elaboró y emitió el informe de liquidación, ya que el asegurado dispone de un procedimiento especial para impugnar el informe de liquidación.

En cuanto al fondo, dice que BancoEstado Corredores de Seguros S.A., no emitió ni suscribió el informe de liquidación (acto contra el que se recurre) ni es de su competencia la decisión de acoger o rechazar la cobertura de un seguro. Considera que no hay actuación ilegal o arbitraria que imputarle y que admitiendo la posibilidad de un mero error en el tipo de seguro que se pidió activar en el denuncia, ninguna injerencia o participación le podría caber en ello. Finalmente, alega la pérdida de oportunidad de la acción cautelar por cuanto se reingresó el denuncia de siniestro de la recurrente, estando actualmente a cargo de la compañía de seguros RIGEL SEGUROS DE VIDA S.A., siendo designada la liquidadora Charles Taylor Chile S.A. para que emita el informe de liquidación.

**CUARTO:** Que la otra recurrida **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, pide el rechazo del recurso ya que el informe de liquidación de seguro que cita la recurrente dice ser de la empresa SEGURED y que frente al rechazo de la solicitud de cobertura, la recurrente debió impugnarlo a través de los procedimientos establecidos en la normativa que rige la materia, por lo que considera también, que carece de legitimación pasiva para ser emplazada en calidad de “recurrida”. Finalmente, alega que el presente recurso ha perdido oportunidad, pues se ha efectuado el reingreso del referido denuncia, correspondiendo el seguro a la



compañía aseguradora RIGEL SEGUROS DE VIDA S.A., entidad que ha recibido el denuncia por el siniestro de Invalidez Total y Permanente 2/3, el que se encuentra en proceso de liquidación. Luego al complementar su informe plantea que conforme gestiones y en virtud de lo resuelto en el proceso de liquidación, dicha compañía de seguros determinó acoger el denuncia y la cobertura solicitada, recibiendo el Banco el pago en su calidad de beneficiario de la póliza, por la suma de \$6.626.559.-; con lo que las operaciones hipotecarias de la cliente se encuentran amortizadas en su totalidad al 15 de mayo de 2020; señalando además que producto de lo señalado se generó un excedente a favor de la cliente por la suma de \$2.154.371.-, monto que está a su disposición para su retiro en cualquier sucursal del banco, mediante la correspondiente emisión de vale vista electrónico.

**QUINTO:** Que no se hará lugar a las alegaciones de las recurridas en cuanto a su falta de legitimidad pasiva por cuanto efectivamente la recurrente acreditó con la documental acompañada a su recurso, que el crédito hipotecario asegurado con la póliza respectiva correspondía al banco recurrido y su corredora determinaba qué empresa aseguradora en definitiva, sería la que lo gestionaría encargándole su liquidación y pago. Tal como conforme los resultados que ellas mismas informan, posteriormente dieron respuesta positiva al requerimiento de su cliente hipotecaria y asegurada.

**SEXTO:** Que conforme a lo expuesto en la reflexiones precedentes, **los fundamentos fácticos de la presente acción cautelar**, constitutivos de los actos de perturbación al ejercicio de las garantías constitucionales invocadas por la recurrente, **han sido removidos** a través de las medidas adoptadas por la entidad bancaria y Corredora de Seguros involucradas, al hacerse



efectivo el seguro contratado y la respectiva cobertura por invalidez de la recurrente. Al extremo que en su último informe se acredita documentalmente con el certificado y planilla acompañadas, que el crédito hipotecario respectivo fue amortizado en su totalidad, quedando entonces como No vigente producto del pago realizado el 15 de mayo de 2020, obteniendo la recurrente con ello que se cubriera debidamente su crédito hipotecario por el seguro e incluso un remanente a su favor atendido el monto de la póliza existente.

**SÉPTIMO:** Que así las cosas, forzoso es concluir que la presente acción debe ser rechazada **por haber perdido oportunidad**, en razón de haberse dado satisfacción a lo pretendido por la recurrente.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:

I.- Que se rechazan las alegaciones de falta de legitimidad pasiva de las recurridas.

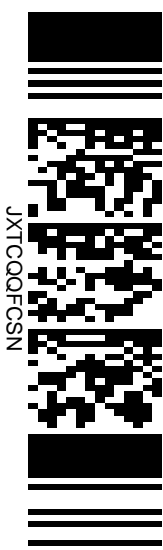
II.- Que **SE RECHAZA**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado Miguel Ángel Reyes Poblete, en representación de doña **CLARA DELGADO PUENTES** en contra del **Banco del Estado de Chile** y del **BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**

Regístrese y archívese.

Redacción de la ministra suplente doña LILIANA VERÓNICA ACUÑA ACUÑA.

NºProtección-4460-2020.





JXTCQAFCSN

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministro Carola Rivas V., Ministra Suplente Liliana Veronica Acuña A. y Fiscal Judicial Maria Francisca Duran V. Concepcion, tres de agosto de dos mil veinte.

En Concepcion, a tres de agosto de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

