

Concepción, veintiuno de abril de dos mil veintidós

Vistos:

Comparece el abogado Marco Antonio Vergara Soto, domiciliado en Oficina 402 Edificio Studio Sur O'Higgins 1186, Concepción, actuando **en representación de Juanita Polma Polma**, jubilada, domiciliada en Calle Venecia Número 1162 Población La Estrella, comuna de Chiguayante, e interpone recurso de protección de garantías constitucionales en contra de la Aseguradora BNP Paribas Cardif, Rol Único Tributario N° 96.837.640-3, representada por su Gerente General don Sebastián Valle Lorenzini, o quien le subrogue o suceda en dicho cargo, de acuerdo a los siguientes argumentos fácticos y jurídicos:

Señala que su representada suscribió por intermedio de la multitienda la Polar un seguro que cubre enfermedades catastróficas y enfermedades graves denominado La Polar Protección Familiar.

Indica que con fecha 19 de marzo de 2020, su representada concurrió por sus medios, al Servicio de Salud de Araucanía Norte Hospital de Victoria, por una pérdida de fuerza del lado izquierdo y pérdida de movilidad en sus extremidades del mismo lado.

Menciona que se sospechó el acaecimiento de un accidente cerebro vascular isquémico, el cual se descarta, otorgándole el alta médica con indicaciones de cambios en la alimentación y toma de remedios administrados en su domicilio.

Agrega que con fecha 31 de marzo de 2020, su representada concurrió al Servicio de Urgencia de Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción, aquejada con similares síntomas a los ya referidos, otorgándole igualmente alta médica.



Refiere que posteriormente su representada concurrió a la Clínica Sanatorio Alemán de Concepción, el 18 de agosto de 2020, para consulta con médico Neuróloga Lorena Peña Ravanal, quien emite un certificado médico, donde se acredita la ocurrencia de un Accidente Vascular Encefálico acontecido en marzo de 2020.

A su turno, con fecha 13 de Octubre de 2020, la Aseguradora BNP Paribas Cardif -en su calidad de liquidadora directa- emitió un Informe de Liquidación de Siniestro número de siniestro 506442, número de Póliza 20402062 respecto al seguro que cubre enfermedades catastróficas y enfermedades graves denominado La Polar Protección Familiar, el cual está pendiente de dictamen.

Menciona que con fecha 9 de diciembre se requirió a la Aseguradora BNP Paribas Cardif, a fin de que emitiera el Informe de Liquidación del Seguro, adjuntando más antecedentes que daban cuenta del siniestro, lo que a la fecha no ha ocurrido.

Entiende que la falta de respuesta o la total indiferencia con que su representada fue tratada, representa una amenaza o perturbación a la garantía del artículo 19 número 9, de nuestra Constitución Política de la República, debido a que el Derecho a la Protección de la Salud se ve malogrado al omitir dar información de Liquidación del Seguro, debido a que su representada no puede iniciar otros tratamientos paliativos de su condición sin el Informe de Liquidación.

Expone que la conducta de la recurrida debe ser considerada como arbitraria al carecer de fundamento, ya que no ha dado justificación a la negativa y además pues se trata de un acto de autotutela que repugna al derecho.



Por otra parte, considera que el comportamiento de la recurrida reviste el carácter de ilegal pues atenta contra las normas civiles y penales que protegen el dominio especialmente a la luz de lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política de la República además del artículo 19 números 1 y 24 de dicha Carta Magna y los artículos 582 y siguientes del Código Civil, teniendo en vista y considerando que su representada tiene dominio sobre el monto del seguro, la negativa de la Aseguradora a emitir un informe de Liquidación atenta contra la Propiedad sobre ese monto, justificando su planteamiento mediante considerando de sentencia del Tribunal Constitucional.

Explica que los hechos denunciados han vulnerado la garantía constitucional a la integridad psíquica y física, consagrada en el número 1 del art. 19 de la Constitución Política de la República, ya que es claro que la actitud ilegal y arbitraria de la recurrida atenta en contra de la salud psíquica y eventualmente amenaza la integridad física y psíquica de su representada, toda vez que el informe solicitado la mantiene en vilo prácticamente sin poder conciliar el sueño por las noches.

De igual forma la omisión de la Aseguradora afecta el derecho de propiedad de su representada, establecido en el número 24 del consabido artículo 19, atendido a que las nociones de derecho de propiedad y de derecho subjetivo son básicas en nuestro ordenamiento jurídico, en cuanto se vinculan a la noción de derechos fundamentales. Complementa indicando que el legítimo derecho de propiedad arranca de los artículos 565, 576 y 583 del Código Civil pues se infiere que los bienes consisten en cosas corporales e incorporeales, que las cosas incorporeales son derechos personales y que sobre las cosas incorporeales hay también una especie de propiedad.



Postula que atendido el principio de vinculación directa de la Constitución, consagrado en el artículo 6 de dicha Carta Magna, el recurrido de autos debe respetar las garantías constitucionales vulneradas, las cuales están expresamente protegidas por el artículo 20 del mismo cuerpo normativo, justificando lo expuesto mediante considerando de sentencia del Tribunal Constitucional.

Pide a esta Corte, que en mérito de lo expuesto y artículos 6, 19 de la Constitución Política de la República y demás normas citadas, se sirva tener por interpuesto Recurso de Protección de Garantías Constitucionales en contra de la Aseguradora BNP Paribas Cardif, representada por su Gerente General don Sebastián Valle Lorenzini, por los hechos que lo motivan, acogerlo a tramitación, y definitiva disponer: Que, la recurrida debe entregar en un plazo que esta Corte fije al efecto, un informe fundado respecto a los hechos reseñados, especialmente emitir el informe de liquidación; que, consecuentemente, sea acogido el presente recurso declarando arbitrario e ilegal el acto del recurrido, esto es, su injustificada negativa a emitir Informe de Liquidación, logrando así el restablecimiento del imperio del derecho; que, se ordenen las medidas que esta Ilustrísima Corte estime necesarias ya sea en contra del recurrido y de quienes se estimen responsables al mérito de autos, para el restablecimiento pleno de los derechos que hubieren sido y sean vulnerados; que el recurrido sea condenado al pago de las costas del recurso.

Además, acompaña los documentos singularizados en el primer otrosí de su presentación, que corresponden a los siguientes: 1. Certificado Médico de Clínica Sanatorio Alemán, emitido por Lorena Peña Ravanal, Neuróloga Adultos, de fecha 18 de Agosto de 2020. 2. Ficha Clínica del Servicio de Salud Araucanía, Hospital Victoria, de fecha 19 de Marzo de 2020. 3.



Antecedentes Clínicos del Hospital Guillermo Grantt Benavente, de la paciente doña Juanita Polma Polma, con Registro de sus Atenciones de Salud en dicho Hospital regional. 4. Informe de Siniestro emitido por Aseguradora BNP Paribas Cardif, de fecha 13 de Octubre de 2020. 5. Correo electrónico, de fecha 9 de Diciembre de 2021 donde se solicitó emisión de Informe de Liquidación a Aseguradora BNP Paribas Cardif. 6. Mandato Judicial de doña Juanita Polma a Marco Vergara, suscrito en la Notaría Rojas, de fecha 4 de Agosto de 2021.

Informa Gian Carlo Lorenzini Rojas, abogado, cédula nacional de identidad N° 13.611.827-7, con domicilio en Av. Alonso de Córdova N° 2860, en representación, de BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A., exponiendo las consideraciones de hecho y de derechos que a continuación se indican.

Señala que el recurso de protección no es la vía idónea para resolver la controversia pretendida por la recurrente, más aún cuando fundamenta el supuesto actuar arbitrario de su representada en distintas normas del Código de Comercio y del Código Civil, circunstancia que refleja a las claras, que se trata de una disputa relativa a una discusión contractual.

Agrega que el recurso de protección es una acción excepcional, aplicable en los casos en que exista una vulneración de derechos por acciones u omisiones que real y efectivamente se hayan verificado; que tengan el carácter de ser arbitrarios o contrarios a la ley; que priven y perturben o amenacen el legítimo ejercicio de un derecho indubitado, el cual, además, debe encontrarse garantizado en la Constitución Política de la República; y, en los casos en que no exista un procedimiento claramente definido por el legislador que tenga por objeto fines similares.



Añade que en el caso de autos, no es la vía idónea ya que, se trata de una controversia de seguros, justificando sus afirmaciones en jurisprudencia pronunciada al efecto.

Sostiene que el caso que nos ocupa versa sobre la discrepancia entre los beneficiarios y su compañía de seguros, respecto del contrato de seguros celebrado y su aplicación. Es decir el asunto objeto de la litis se encuentra expresamente regulada por leyes especiales, como son los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio, modificados por la Ley 20.667, D.F.L. N° 251 de 1931, sobre Compañías de Seguro, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, Ley N° 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, y aquellas aplicables del Código Civil, y otras de rango reglamentario, como son los artículos 25 del D.S. de Hacienda 1055 del año 2012, y numerosas circulares emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero.

Explica que la lectura y análisis de toda esta profusa legislación lleva a la lógica conclusión que, la actuación de las Compañías de Seguros está ampliamente regulada por leyes especiales que entregan competencia para conocer de las disputas generados entre ellas y sus asegurados a la Comisión para el Mercado Financiero , o bien, a jueces árbitros arbitradores o la Justicia Ordinaria según la cuantía de la disputa, frente a los cuales se interpone toda acción destinada a dirimir sobre la aplicación o interpretación de una póliza de seguros, de sus condiciones generales o particulares, sobre cualquier indemnización u obligación que soliciten las partes.

A continuación hace mención a la Ley 20.667 ya que estableció en su artículo 543 normas especiales sobre resolución de conflictos, transcribiéndolo.



Considera que el recurso de protección es una acción constitucional de naturaleza restringida y de ejercicio excepcional, que tiene por objeto el restablecimiento del orden constitucional, si ha sido vulnerado en lo concerniente a las garantías que la Constitución asegura todos. Entiende que no es el caso de autos, donde existe una vía expresamente consagrada en la ley especial incluso otorgándosele a los recurrentes a su elección el recurrir a la justicia ordinaria.

Refiere que no existe conducta ilegal o arbitraria a su respecto, pues precisamente ha cumplido íntegramente con sus obligaciones. En este sentido, indica que apenas se recibió el denuncia del siniestro, de inmediato se le asignó un número de siniestro, indicándose un procedimiento de liquidación, que concluyó con el rechazo del siniestro atendido, puesto que no se han aportado antecedentes relevantes que han sido solicitados a la asegurada. Afirmación que la conecta con explicaciones generales y normativas del contrato de seguro, y del siniestro y de su proceso de liquidación.

Expone que efectivamente, el actor celebró un contrato de seguro con su representada, y que la Póliza corresponde al N° 20402062; que se recibió el denuncia del siniestro y de inmediato se le asignó un número de siniestro; y que el proceso de liquidación se ajustó a la normativa emitiendo el Informe de Liquidación, rechazándose el siniestro denunciado por falta de cobertura debido a que el denuncia presentado no incluía la totalidad de los documentos exigidos por la póliza y/o solicitados para el análisis del siniestro. Señala a continuación cuales son aquellos antecedentes: 1) Informe médico por Cáncer Accidente vascular, que se adjunta para ser completado, con fecha y timbre, que indique fecha exacta del comienzo de la patología señalada;



2) Informe de Exámenes que dieron indicios de la enfermedad (Tac, Resonancia Magnética, Eco, Etc.); 3) Ficha clínica completa, ambulatoria y hospitalaria, del Hospital donde realizaba sus controles médicos, documento que, conforme a lo establecido en la ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, debe ser tramitado directamente por el asegurado o en su defecto, por los familiares del asegurado

Entiende que el recurso de marras debe ser rechazado ya que los hechos que indica la recurrente no señalan cómo, ni cuándo, ni de qué manera se producen las vulneraciones, ni bajo qué circunstancias, requisitos indispensables para determinar si la acción u omisión denunciada, es arbitraria o ilegal; así las cosas, en su criterio, la acción contiene alegaciones genéricas. Además postula que no existe vulneración al derecho de propiedad consagrado por el artículo 19 N° 24, ya que la recurrente no tiene ningún derecho de propiedad, en el mejor de los casos tiene una mera expectativa, lo cual es particularmente claro ya que el recurso no explicita cual sería el derecho de propiedad conculcado.

Subsidiariamente, considera que la recurrida carece de un derecho indubitado, sosteniendo que entender lo contrario implicaría desnaturalizar la acción constitucional en su esencia, transformándola en un sustituto de los procedimientos ordinarios y extraordinarios que la ley contempla para tal objeto y de los cuales conocen los tribunales que la ley establece en el ejercicio de su potestad jurisdiccional, el que es motivo suficiente para rechazar el recurso.

Pide tener por evacuado el informe solicitado y desestimar el recurso de protección presentado.



Finalmente, acompaña los siguientes documentos: 1. Copia de mi personería para actuar en autos. 2. Informe Médico de fecha 18 de agosto de 2020. 3. Copia de cedula de identidad de la recurrente, junto con epicrisis. 4. Documento titulado “datos de urgencia”, junto con la solicitud de interconsulta o derivación. 5. Formulario denuncia de siniestros. 6. Resumen cuenta de crédito La Polar. 7. Informe de liquidación de siniestro, de fecha 13 de octubre de 2020.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable para la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley o arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías constitucionales protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

SEGUNDO. Que, en el caso de que se trata, quien recurre de protección ha tildado de arbitraria e ilegal la negativa de emitir Informe de liquidación relativo a seguro que cubre enfermedades



catastróficas y enfermedades graves denominado La Polar Protección Familiar, suscrito con la recurrida.

TERCERO: Que, por su parte la recurrida, reconoce la celebración del contrato de seguro de marras, y que la Póliza corresponde al N° 20402062. De igual forma, reconoce que se recibió el denuncia del siniestro y asegura que se le asignó un número, refiriendo que el proceso de liquidación se ajustó a la normativa, pues se emitió un Informe de Liquidación, a través del cual se rechazó el siniestro denunciado por falta de cobertura, debido a que este no incluía la totalidad de los documentos exigidos por la póliza y/o solicitados para el análisis del siniestro.

CUARTO: Que, que conforme al mérito de lo obrado en autos constituye un incordio para la actora el ser compelida a aportar antecedentes que hasta ahora no han resultado suficientes para resolver su requerimiento, lo cual por lo demás, no se condice con lo dispuesto en el Decreto N° 1055 que Aprueba el Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento De Liquidación de Siniestros, que en su artículo 19, señala que dicho procedimiento está sometido, entre otros, al principio de celeridad y economía procedimental, de manera que "corresponderá al liquidador el impulso de la liquidación y la realización de las diligencias que fueren conducentes para la emisión, dentro del menor tiempo posible, del informe de liquidación según la naturaleza de la cobertura".

Por tanto, el actuar de la recurrida constituye un acto ilegal y arbitrario, porque de fondo se ha eludido otorgar una respuesta directa a la actora, omisión que carece de razonabilidad y que sitúa a la recurrente en un estado de incertidumbre e intranquilidad.



QUINTO: Que, la solicitud de otros antecedentes, además de los ya acompañados por la actora al momento de denunciar el siniestro, deviene en una exigencia que no se encuentra recogida en el contrato de seguro. De lo que se colige que lo que pretende la aseguradora es dilatar su exigible pronunciamiento en los términos requeridos por la actora.

SEXTO: Que, de la manera en que se viene razonando, se torna evidente que la conducta de la recurrida ha vulnerado la garantía de igualdad ante la ley y el derecho de propiedad, consagrados en el artículo 19 N°s 2 y 24 de la Carta Fundamental, cuestión que determina el acogimiento de la presente acción constitucional.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara que: **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado don Marco Antonio Vergara Soto, abogado, en representación de doña Juanita Polma Polma, sólo en cuanto, la recurrida deberá resolver con los antecedentes de que dispone y sin incurrir en mayores dilaciones, la petición que le hiciera la actora, dentro del plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de este fallo, lo que deberá comunicar oportunamente a la solicitante.

Redactado por el abogado integrante Sr. Renzo Munita Marambio.

No firma el abogado integrante señor Renzo Munita Marambio, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.

Rol N° 2468-2022. Protección.





TBRQZXLTW

Pronunciado por la Sexta Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción integrada por Ministra Valentina Salvo O. y Ministro Suplente Waldemar Augusto Koch S. Concepcion, veintiuno de abril de dos mil veintidós.

En Concepcion, a veintiuno de abril de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>