

Temuco, ocho de febrero de dos mil veintitrés.

**VISTOS:**

**1º)** Que, don Luis Alejandro Ormeño Ulloa, abogado, en representación de René Leopoldo Acuña Vergara interpuso querella por infracción a la Ley 19.496, en contra de los proveedores "Banco del Estado de Chile": "Rigel Seguros de Vida" y "Metlife Seguros de Vida S. A." por cuanto mantiene contrato de crédito hipotecario con el primero, que contempla un seguro de desgravamen de invalidez total y permanente de 2/3, realizando un denuncio por siniestro de cobertura ITP 2, la que fue rechazada por la última de las querelladas.

**2º)** Que, a esta acción los querellados opusieron las excepciones de incompetencia absoluta y de prescripción de la acción.

**3º)** El Banco del Estado de Chile, además de alegar la falta de legitimación pasiva, opuso la excepción de incompetencia absoluta y de prescripción.

La primera la funda en que: A) existen precisas normas de solución de conflictos en todos los ámbitos que digan relación con los contratos de seguros, establecidos en el Código de Comercio, especialmente el artículo 543 que establece que dichas controversias solo pueden ser conocidas por: 1) La justicia arbitral y 2) La justicia ordinaria, conforme a la cuantía de lo disputado, a elección del asegurado o beneficiario: B) El contrato de seguro consagra normas precisas y excluyentes en la materia, que permite catalogarlas como de naturaleza especial, rigiendo el principio de especialidad respecto de las normas que tratan sobre Protección al Consumidor; C) La ley de Protección de los Derechos del Consumidor regula materias contractuales y de prestación de servicios que son excluidas del conocimiento y procedimiento que ella establece, normas especiales que pueden consagrarse una jurisdicción diversa al procedimiento de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que implica la incompetencia absoluta; y D) Es la propia ley que consagra en el artículo 543 que un Tribunal de la Justicia Ordinaria conocerá eventualmente en ese caso el juicio que trate de resolver el conflicto originando entre las partes de un contrato de seguro, lo que significa que su decisión no contempló jamás que dichos casos sean conocidos por un juez especial, como lo es el Juez de Policía Local.

La segunda, esto es la prescripción de la acción infraccional, los hechos en que se sustenta la infracción habrían ocurrido el día 5 de septiembre de 2018, fecha en la que debe considerarse como el inicio del

cómputo del plazo de prescripción de la acción infraccional, que a esa fecha era de 6 meses, toda vez que la modificación del plazo, que se extendió a dos años, se contempló en la Ley 21.081, cuya fecha de publicación en el Diario Oficial es de 13 de septiembre de 2018, es decir posterior al hecho que se alega.

**4º)** Por su parte, el abogado Cristian Soto Olavarría, en representación de 4 LIFE Seguros de Vida S. A. opuso la excepción de incompetencia absoluta, ya que según la legislación vigente y lo aplicable en el propio contrato de seguros, este tribunal no es competente para conocer del asunto, ya que lo son -en cualquier caso- los Juzgados Civiles.

La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no se aplica a prestación de servicios regulados por leyes especiales, como lo establece el artículo 2, que reproduce.

La querella se funda en el rechazo de la cobertura de un supuesto contrato de seguros y la única legislación especial aplicable al caso de autos es la relativa al Contrato de Seguros, configurada por el Código de Comercio, el DFL. N°251 y los oficios y normas de carácter general emitidos por la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión Para el Mercado Financiero, porque constituyen una legislación especial y posterior, que excluyen la aplicación de la competencia de este tribunal.

Agrega que la dictación de la Ley 20.667, de 1º de diciembre de 2013, estableció una nueva regulación en la manera de solucionar los conflictos que surgen en materia de seguros, constituyéndose en una norma sobre competencia que establece que las acciones se pueden ejercer ante un Tribunal Arbitral o ante un Juzgado Civil, si supera determinada cuantía, a elección del asegurado.

Luego de reproducir el artículo 543 del Código de Comercio, señala que la referencia a la justicia ordinaria que hace la norma solo pueden entenderse a los Juzgados Civiles.

Termina señalando que así lo han resuelto diversos tribunales de la justicia de policía local.

**5º)** Por su parte, la abogada Carolina Alejandra Zúñiga Salazar, en representación de Metlife Seguros Chile S. A opuso a la acción infraccional la excepción de prescripción, puesto que, desde la fecha de la supuesta perpetración del acto hasta la fecha de la notificación de la querella, e incluso de la presentación del libelo, han pasado más de dos años, sobradamente. Pero más aún, en 2018 no regía la modificación de la Ley

Nº21.081 que entró en vigor 6 meses después de la publicación, por lo que el plazo era de 6 meses, largamente vencido.

Luego reproduce el artículo 26 de la ley 19.496 y señala que el actor, para señalar que la acción no está prescrita, toma el plazo desde que la querellada, la aseguradora RIGEL, otorgó respuesta al reclamo interpuesto contra esta última ante la Comisión Para el Mercado Financiero. Sin embargo, su representada es absolutamente independientemente de Rigel y por ello, lo que haga esta no le afecta para estos efectos, menos en lo relativo a los efectos de interrupción o suspensión de los plazos de prescripción o generar un plazo común para ambas, y menos aún si entonces no regía la ley 21.081

Señala que, a favor del presribiente, esto es el proveedor, conforme al artículo 25 de la Ley Sobre Efecto Retroactivo, esta acción prescribe según el texto original y no modificado por la Ley Nº21.081 aun cuando igualmente estaría prescrita aplicando la ley modificatoria.

Indica que el propio querellante confiesa que con fecha 5 de noviembre de 2018 su mandante le comunicó que rechazaría la cobertura del siniestro, decisión que fue impugnada por el actor en múltiples oportunidades.

Señala que, sin perjuicio de que el Decreto Supremo Nº1055 contempla la posibilidad de impugnar una vez el informe de liquidación, su mandante de buena fe cumplió con dar respuesta a todos los requerimientos. Así las cosas, la última respuesta a la impugnación del informe fue enviada por su mandante en el mes de junio de 2019, más precisamente el 21 de junio, oportunidad en que se le informó al actor que se mantendría su decisión.

En el peor de los casos, entonces, si es que el actor considera que rechazar un siniestro constituiría una infracción a la Ley 19.496, entonces el plazo de prescripción de 6 meses, o incluso de dos años si se computara mal, debe contarse desde el 21 de junio del año 2019, fecha de la última respuesta a la impugnación del informe de liquidación y estaría también corrido y con ello prescrita toda acción.

Por otra parte, la sola presentación de la querella o denuncia no interrumpe la prescripción. Hace presente que estamos en materia de derecho administrativo sancionatorio y por ende la ley se debe aplicar en forma restrictiva. En ese orden de ideas, si el artículo 26 de la Ley 19.496 señala en forma expresa las razones por las cuales se interrumpe la

161

prescripción, dentro de las cuales no se encuentra la presentación de la querella o denuncia, entonces se debe entender que dicho plazo se suspende exclusivamente con la notificación de esta última.

Tampoco se puede aplicar el artículo 51 N°6 que señala "la presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada", puesto que dicha norma se aplica única y exclusivamente, y solo desde que entró en vigor la Ley 21081, para los procesos de interés colectivo y/o difuso de los consumidores; es más, la palabra demanda se utiliza porque el tribunal competente para estos casos son los Tribunales Civiles y por ende no se habla de querella o demanda como ocurre en la especie. Por ende, no es factible aplicar dicha norma a un procedimiento de interés individual, de lo contrario se infligiría flagrantemente el artículo 7 de nuestra Constitución Política de la República que consagra el principio de legalidad, principio rector en materia administrativa.

En el presente caso, la querella ha sido notificada el 16 de enero de 2023, fecha en la cual la acción en contra de su mandante al menos se encontraba prescrita, ya que siendo la última respuesta a la impugnación de fecha 21 de junio del año 2019, el plazo que tenía el actor para presentar su querella o denuncia era en el mejor de los casos (suponiendo erróneamente que se aplicara la ley N°21081) junio del año 2021. Sin perjuicio de lo anterior, la querella se interpuso recién en noviembre de 2022.

**6º)** A fojas 143, la querellante y demandante contesta el traslado de las excepción de incompetencia opuestas por Banco del Estado de Chile y 4 Life Rigel S. A., señalando que si bien el artículo 2 bis de la ley 19.496 establece que las normas de ella no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas en leyes especiales, establece a continuación determinadas excepciones a dicho principio de especialidad, entre ellas, cuando se trate de materias no reguladas en esas normativas particulares.

Sin embargo, su parte estima que, la Ley del Consumidor establece requisitos diferentes y más exigentes a los establecidos en el Código de

Comercio, las que persiguen proteger la debida relación entre el consumidor y el proveedor y que tienen como propósito final y específico resguardar la debida relación entre consumidor y proveedor.

Agrega que, en este orden de ideas, las garantías propias del derecho de protección al consumidor se extienden a los productos financieros, dentro de los cuales se señala en forma expresa a las compañías de seguros como proveedores de servicios y a los seguros como un producto financiero.

Indica que en este caso no se ha discutido la calidad de consumidor de su representado, sino que solo la aplicación de la ley especial.

En los términos del artículo 2 bis de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, para que efectivamente se excluya la vigencia o aplicación de ella, es necesario que la normativa sectorial invocada contemple una regulación específica sobre las materias tratadas en la propia Ley 19.496, que hagan innecesaria o inapropiada su aplicación, esto es, debe regular la relación entre proveedor y consumidor, contemplar infracciones en perjuicio de los consumidores, procedimientos para perseguir su condena, un catálogo de sanciones pertinentes, y especialmente, procedimientos indemnizatorios que permitan el adecuado y oportuno ejercicio del derecho básico de los consumidores a ser resarcidos de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, infracciones que en el caso de marras se encuentran indiscutiblemente ligadas a un acto de consumo.

El cliente de una compañía de seguros es considerado como consumidor para los efectos de la ley, por lo que no puede caber duda alguna que estamos en presencia de una relación entre consumidor y proveedor, que debe ser conocida y juzgada por este Tribunal.

Luego, en cuanto a la excepción de prescripción señala que el artículo 26 de la Ley 19.496 señala como plazo de prescripción el de dos años, contados desde que haya cesado en la infracción respectiva, infracción que no ha cesado toda vez que la solicitud de su representado según oficio de la Comisión para el Mercado Financiero, CMF, acompañado a su acción, señala que la respuesta del liquidador se mantiene pendiente, por lo que no se podría tener prescrita la acción.

## **CONSIDERANDO**

### **EN CUANTO A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA.**

7º) Señalan los incidentistas, que en la especie se trata del cumplimiento de un contrato de seguros, estableciendo la ley 19.496 en su artículo 2 Bis una limitación a la aplicación de esta ley en los casos en que haya ley especial, en cuyo caso solo cabe aplicar la Ley de Protección al Consumidor, en caso de cumplirse una de las tres hipótesis contempladas en el artículo 2 bis, es decir a) si se trata de materias que esa ley especial no prevea; b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y por último, c) en lo relativo a la derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esa ley establece, ante el Tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no exista procedimiento indemnizatorio en dichas leyes especiales.

Señalan que la ley 20.667 si prevé la materia, al establecer un procedimiento indemnizatorio en el artículo 543 del Código de Comercio que dispone lo siguiente: "Solución de conflictos cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes cuando surja la disputa. Si los interesados no se pusieren de acuerdo en la persona del árbitro, éste será designado por la justicia ordinaria y, en tal caso, el árbitro tendrá las facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, debiendo dictar sentencia conforme a derecho.

En ningún caso podrá designarse en el contrato de seguro, de antemano, a la persona del árbitro.

En las disputas entre el asegurado y el asegurador, que surjan con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 unidades de fomento, el asegurado podrá optar por ejercer su acción ante la Justicia Ordinaria."

Esta norma determina que las dificultades entre el asegurador y asegurado respecto del contrato de seguro deben ser resueltas

necesariamente por un juez árbitro, o eventualmente por la justicia ordinaria, calidad que este tribunal no detenta.

**8º)** Que, para contextualizar el conflicto, es necesario puntualizar que lo que se ha ejercido en estos autos es una acción que la ley 19.496, en relación con la ley 18.287, otorga a los consumidores, cual es, por una parte perseguir la responsabilidad infraccional de las querelladas por su incumplimiento contractual (art.12), que sería además negligente (art.23) y, por la otra demandar civilmente, según se lo permiten ambos cuerpos legales.

**9º)** Que, en cuanto al hecho de que se trata de aplicación de una ley especial que regula el Contrato de Seguro, la Ley 20.667 modificó el Código de Comercio, regulando el Contrato de Seguros, estableciéndose en dicho cuerpo legal un procedimiento de solución de conflictos, por lo que si bien se puede señalar que la ley especial tiene un procedimiento establecido para solicitar la indemnización y que por tanto estaríamos en la situación de excepción del artículo 2º Bis de la ley 19.496, no se debe olvidar que lo que se ejerce es una acción -infraccional y civil- amparada en la misma ley, es decir dentro del ámbito del derecho de consumo. En efecto, estamos ante un contrato de adhesión, que con la modificación que la ley 20.555 hace a la ley 19.496, expresamente incorpora en su artículo 17 B los contratos de adhesión de servicios de seguros, lo que demuestra claramente **que a estos contratos resultan aplicable la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.** Ahora bien, el artículo 16 letra g) de la ley 19.496, al analizar los contratos en que se designa árbitro y establecer derechos a favor del consumidor, reafirma su derecho a recurrir **siempre** ante el Tribunal competente, tribunal que por tratarse de una acción de la ley 19.496 es el juez de policía local que corresponda, conforme lo establece el artículo 50 A, de la misma ley.

**10º)** Que, del mismo modo, la alegación de la existencia de la cláusula compromisoria, que haría incompetente al Tribunal, no puede ser acogida por las mismas razones antes indicadas, es decir que se trata de un contrato de adhesión que están comprendidos dentro de la Ley 19.496, y que por tanto sus normas le resultan aplicables, lo que significa que siempre, y en todo evento, el consumidor tiene, respecto de un litigio con una compañía de seguros, el derecho a plantear su querella, y por consiguiente su demanda civil, ante el juez natural, esto es, al que naturalmente le corresponde conocer de una querella de naturaleza

infraccional, que en este caso es el juez de policía local, de acuerdo a lo previsto en los artículos 50 A de la Ley 19.496.

**11º)** Que, si se analizan las normas sobre resolución de conflicto que estableció la ley 20.667, al modificar el Código de Comercio en relación al Contrato de Seguro, en su artículo 543 se facultó a los asegurados para que en las disputas que surjan con motivo de un siniestro cuyo monto fuera inferior a 10.000 UF, puede optar por ejercer su acción ante la Justicia Ordinaria, obviando así la obligatoriedad del arbitraje estipulado, estableciéndose la misma sólo en los casos de mayor valor, por lo que esta sería la norma aplicable actualmente al conflicto planteado. Estima este sentenciador que cuando la norma hace la distinción entre la justicia ordinaria y el tribunal arbitral, al referirse a la primera no lo hace en relación a si se trata de tribunales ordinarios o especiales, ni tampoco señala como tribunal competente al juez civil, pudiendo haberlo hecho, **pues cuando el legislador así lo ha querido lo ha expresado, como en el artículo 33 inciso final de la Ley 19.537**, por lo que en este caso, tratándose de conflictos de consumo, **la justicia ordinaria para el consumidor** es el tribunal naturalmente llamado a conocer del mismo, esto es los juzgados de policía local.

**12º)** Que, las disposiciones legales que regulan la materia infraccional que otorga competencia al Tribunal constituyen normas de orden público, respecto de las cuales no se puede sustraer el conocimiento, como lo refiere el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, por medio de un arbitraje.

**13º)** Que, por último, el derecho de protección al consumidor tiene un carácter eminentemente social, tutelado por el estado a través de normas de orden público e interés social, lo que obliga a la aplicación de principios, normas y criterios que no hagan estéril el propósito del legislador. En éste deseo protector del más débil en la relación o contrato de consumo, es que el legislador ha pretendido el ejercicio expedito del derecho al resarcimiento por los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento del proveedor, permitiendo la comparecencia no letrada y presumiendo la representación legal del proveedor en aquel que habitualmente ejerce funciones de dirección y administración y estableciendo un procedimiento breve y sumario, haciendo aplicable en la especie el de la ley 18.287, que permite la resolución de los conflictos mediante la aplicación de la sana crítica. El sentido que tiene este derecho social de protección a los

consumidores, la aplicación de las reglas de la sana crítica y de criterios de equidad, así como el principio de la buena fe que debe existir en el cumplimiento de los contratos y las normas procesales propias de la ley 19.496, permiten sostener que el conocimiento de los hechos por este Tribunal otorgan al consumidor garantías y un procedimiento expedito, sin los costos económicos, de tiempo y emocionales que le pueden significar la persecución a través del arbitraje. No entenderlo así significa desconocer todos los principios inspiradores de esta ley especial.

#### **EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION**

**14º)** Que, el Banco del Estado y la Compañía de Seguros Metlife S. A, han opuesto la excepción de prescripción en los términos que se ha señalado previamente en esta resolución.

**15º)** Que, debe puntualizarse que la querella carece de la congruencia necesaria para establecer qué hechos se imputan a uno u otro querellado, ni de qué forma estarían ligandos uno u otro y cuáles serían las obligaciones contractuales contraídas en relación con el hecho fundamental de la acción, que es la negativa a otorgar cobertura a un siniestro; lo único cierto es que del análisis del libelo se puede establecer que se imputa una presunta infracción que puede tener amparo en la ley del consumidor a la Compañía de Seguros "Metlife Seguros de Vida S. A.", por negar cobertura a un siniestro que estaría amparado por un contrato de seguro y a Rigel S. A. por las mismas razones.

**16º)** Que, en relación con los pocos hechos que se pueden consignar del libelo, que es sobre lo que el tribunal debe y debía pronunciarse en la sentencia, ya que se encuentra limitado por la congruencia de la acción en relación con dicha sentencia, es que el 5 de septiembre de 2018 su representado denuncia un siniestro por la cobertura ITP 2, asociado a un crédito hipotecario que mantiene con el Banco del Estado, señalando, sin indicar fecha, que la cobertura fue negada por Metlife Chile Seguros de Vida S. A., insistiendo su parte, con fecha 5 de noviembre de 2018, con el objeto de tener resolución favorable, lo que es nuevamente negado, sin señalar fecha.

**17º)** La ley 21.081 que modificó el plazo de prescripción fue publicada con fecha 13 de septiembre de 2018 y según lo establece su artículo primero transitorio entraría en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial, por lo que a la fecha de la presunta

infracción la prescripción que establecía el artículo 26 de la ley 19.496 era de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción.

**18º)** Que, el artículo 25 de la Ley Sobre Efecto Retroactivo de las Leyes establece que "La prescripción iniciada bajo el imperio de una ley, y que no se hubiere completado aún al tiempo de promulgarse otra que la modifique, podrá ser regida por la primera o segunda, a voluntad del prescribiente, pero eligiendo la última, la prescripción no empezará a contarse sino desde la fecha en que aquella hubiese empezado a regir.

**19º)** Que, en consecuencia, respecto de la alegación de prescripción de la acción deducida por Metlife S. A. los seis meses del plazo de prescripción transcurrieron en exceso, razón por la cual debe acogerse la excepción de prescripción.

**20º)** Que, en cuanto a la excepción de prescripción deducida por el Banco del Estado de Chile, su infracción resulta más difícil determinarla porque claramente no se le atribuye ninguna en específico en el libelo, pero como se refiere el mismo a la fecha en que se habría realizado un requerimiento al Banco en relación a los seguros contratados, esto es el 5 de septiembre de 2018, el plazo de prescripción se cumplió también respecto de este querellado y demandado.

**21º)** Que, en conformidad a lo que se resolverá y atendido a que la parte de Rigel Seguros de Vida S.A. o 4 Life Seguros de Vida S. A. no ha opuesto la excepción de prescripción y esta no puede declararse de oficio, se continuará el procedimiento solo en relación con este querellado y demandado.

Vistos, además, lo dispuesto en los artículos 83 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA: 1º)** Que, se rechazan las excepciones de incompetencia absoluta deducida por **Banco del Estado de Chile** y de **4Life Seguros de Vida S. A.**; **2º)** Que, se acoge las excepciones de prescripción deducidas por el **Banco del Estado de Chile** y **Metlife Chile Seguros de Vida S. A.**

A fin de dar curso progresivo a los autos y conforme se suspendió el comparendo fijado en autos, mientras se resolvían las incidencias, se fija como nuevo día y hora para la celebración del comparendo la audiencia del día 11 de abril de 2023 a las 09:00 horas, al que deberán comparecer las partes querellante y demandante y la querellada y demandada "**Rigel Seguros de Vida S. A.**" o "**4 Life Seguros de Vida S. A.**" con sus testigos y demás medios de prueba.

168

**Notifíquese. Rol N°130.716-Y**

Dictó don **Gabriel Montoya León**, Juez Titular del Segundo Juzgado  
de Policía Local de Temuco.