

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Foja 654

Seiscientos cincuenta y cuatro



Santiago, veinticinco de mayo del año dos mil quince

**VISTOS:**

Y, teniendo presente el mérito del proceso y lo dispuesto por los artículos 162, 170 y 432 del Código de Procedimiento Civil, Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema, sobre la forma de las sentencias de 1920 y número 10° de las Bases de Procedimiento de fojas 59 y siguientes, y habiéndose citado a las partes a oír sentencia, se procede en este proceso arbitral sobre incumplimiento contractual e indemnización de perjuicios caratulado "**GONZALEZ VILLALON GISELLE Y OTROS con SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A. Y OTRO**" a dictar sentencia definitiva:

**PARTE EXPOSITIVA:**

1°. Que por Sentencia de fecha 27 de mayo de 2013, el 14° Juzgado Civil de Santiago designó en expediente Rol N° C- 1630-2013, caratulado "GONZALEZ VILLALON GISELLE con SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A.," al suscrito, en calidad de Juez Arbitro arbitrador en el procedimiento y de derecho en la resolución de fondo, con el objeto resolver una controversia suscitada entre doña Gisselle de Lourdes González Villalón y sus hijos don Francisco Calvo González y don Gonzalo Jesús Calvo González y Santander Seguros de Vida S.A., actualmente ZURICH Santander Seguros de Vida S.A. y Banco Santander Chile S.A. , a causa del fallecimiento de don Francisco Jesús Calvo Pizarro, ocurrido en Santiago el día 11 de Mayo de 2012, suscriptor de la póliza de seguro de vida para créditos de consumo N° 341, de fecha 9 de mayo de 2007, registro de pólizas código POL 2-05-001, y condiciones generales de la póliza colectiva de desgravamen para créditos de consumo código POL 2 09 128 y seguros colectivos N° 347 código POL 2 05 040, instrumentalizada en la Póliza N° 20005964, que rola de fojas 5 y siguientes de autos, según lo expuesto en la solicitud de designación de juez arbitro, que rola a fojas 3 de autos.

Que con fecha 13 de junio de 2013, el suscrito aceptó el cargo de Juez Arbitro y juró desempeñarlo fielmente y en el menor tiempo posible, según consta a foja 36 de autos, y con fecha 8 de junio de 2013 se constituyó el Tribunal Arbitral, designándose Actuario a doña Cecilia Castro Hartard, Abogado y Secretaria Suplente del 9° Juzgado Civil de Santiago, o a quien la subrogue o remplace legalmente en el cargo y se citó a las partes a comparendo de estilo para fijar las Bases del Procedimiento, a una audiencia al quinto día hábil, a las 15.30 horas en

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

la Oficina del Juez Arbitro ubicada en calle Santa Lucia 344 Oficina 62, Santiago Centro.

Que a fojas 59 y siguientes con fecha 22 de agosto de 2013, comparecieron las partes en litigio debidamente representadas por los abogados don Gonzalo Vargas Rodríguez, domiciliado en calle Moneda 920 Oficina 308, Santiago correo electrónico gonzaloalejandrov@gmail.com, por la parte doña Gisselle de Lourdes González Villalón, don Francisco Andrés Calvo González y don Gonzalo Jesús Calvo González, todos domiciliados en El Faldeo N° 4.009, comuna de Lo Barnechea, doña Fabiola Espinoza Gaete, Abogada, domiciliada en Apoquindo 3880, Oficina 602, comuna de Las Condes, correo electrónico fespinoza@ivm.cl y fallendes@ivm.cl, en representación de Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich Santander Seguros de Vida S.A., del giro de su nombre, domiciliada en Bombero Ossa 1068, comuna de Santiago, y doña Francisca Amigo Fernández, Abogada, domiciliada en Av. El Golf 40, Piso 20, Las Condes, correo electrónico famigo@philippi.cl, svillalobos@philippi.cl, en representación de Banco Santander Chile, y se fijaron de común acuerdo las bases del procedimiento arbitral, según consta a fojas 59 a 62 de autos.

**LA DEMANDA:**

Que a fojas 103 con fecha 12 de septiembre de 2013 el abogado Gonzalo Vargas Rodríguez, por los demandantes doña Gisselle de Lourdes González Villalón, de don Francisco Andrés Calvo González y don Gonzalo Jesús Calvo González, presentó demanda ordinaria de incumplimiento contractual e indemnización de perjuicios, en la que señala lo que sigue:

Que interpone demanda de incumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios en contra de la Sociedad Santander Seguros de Vida S.A., sociedad del giro de seguros, representada por Andrés Hauser Risopatrón, ambos domiciliados Bombero Ossa 1068 Piso 4, Santiago y Banco Santander Chile, sociedad del giro bancario, representado legalmente, por Claudio Melandri Hinojosa, ambos domiciliados Bandera 140, comuna y ciudad de Santiago:

Que de conformidad lo establecen los artículos 1437, 1438, 1545, 1546, 1547, 1556 y artículo 1635 del Código Civil en relación con el artículo 512, 556 del Código de Comercio en relación con el artículo 11 del D.F.L. 251 /1931 y artículo 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, presenta demanda de incumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios en contra de la sociedad Santander Seguro de Vida S.A., sociedad del giro de seguros, representada por Andrés Hauser Risopatrón, y Banco Santander Chile, sociedad del giro bancario, representado legalmente por Claudio Melandri

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Hinojosa, ambos individualizados y condenarles, declarando que los codemandados han dejado de cumplir las obligaciones asumidas para con la parte actora consistente en la caso de la compañía de seguros de cubrir el siniestro cubierto por la póliza N° 442 asociado a la operación numero 650017724341, por el monto de 5443 U.F y en el caso del Banco Santander el incumpliendo del artículo 7 de las condiciones generales de la póliza 442 al contratar con error el seguro desgravamen asociado al mismo crédito y que determina que la día hoy no exista cobertura del citado crédito determinando que los codemandados son responsables de los perjuicios derivados de dicho incumplimiento, que se indemnicen los perjuicios causados que ascienden al total por los tres ítems demandados a la suma de 477.000.000 ( cuatrocientos setenta y siete millones de pesos) y condenar a los codemandados al pago de las costas de la causa y que las sumas demandadas y que se ordene pagar sea reajustada en igual porcentaje a la variación del Índice de precios del consumidor, entre la fecha del incumplimiento y la de su pago efectivo, mas interés corrientes, con costas.

I.- LOS HECHOS:

1.- Señala que el día viernes 11 de mayo de 2012, a las 10:30 horas falleció don Francisco Jesús Calvo Pizarro, cónyuge de doña Gisselle González y padre de sus dos hijos. Indica que ese día Francisco Calvo Pizarro, estando en perfectas condiciones de salud, había acudido a las 8 de la mañana a la clínica alemana, donde llevo a su hijo Gonzalo Calvo González al traumatólogo. En la tarde tenía que atender su consulta que se encontraba copada con 15 pacientes citados a control.

2.-Sorpresivamente, como ocurre de ordinario en estos casos, sufrió sin previo aviso un ataque al miocardio mientras estaba en la ducha, momento en que doña Gisselle González, llamó al número de Carabineros de Chile quienes hicieron los llamados respectivos a las Clínicas Las Condes y Clínica Alemana solicitando las ambulancias, comunicándose posteriormente con el doctor de urgencia de la Clínica Las Condes para indicar que no lo movilizaran.

3.-También acudieron al domicilio familiar dos equipos del SAMU, junto con el doctor Jorge Chatin (colega que trabajaba con Calvo Pizarro) y el doctor Rodrigo González, quienes constataron el infarto cardiaco. Cuando llamó su cónyuge a la funeraria Hogar De Cristo, ofrecieron por su funcionario Carlos Contreras enviar un doctor de nombre don Luis Alberto Caceda Díaz, quien si podía certificar la causa de la defunción para proceder con los trámites legales. Este profesional incurre en un error al emitir un certificado erróneo de causa de

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

muerte que luego fue rectificado, debido a la confusión y caos que reinaba en el hogar, pues además estaban funcionarios de carabineros, los que certificaron ausencia de lesiones y/o agresiones como consta en el parte policial, paramédicos de ambas clínicas que prestaron primeros auxilios fallidos por más de una hora, doctores amigos de la familia y familiares.

4.- Que el día lunes 14 de mayo de 2012, en momento que estaban sepultando a Don Francisco Calvo Pizarro, su cónyuge recibió un llamado de la ejecutiva de cuenta del banco Santander, señorita Rocío Chartier Ramos, exigiéndome con extraña urgencia le llevara a la brevedad el certificado de defunción de su marido, que dicha urgencia era para activar los seguros de desgravamen de los créditos correspondientes.

5.-El día martes 15 de mayo de 2012, concurrió a la sucursal principal de Agustinas del Banco Santander, con sus hijos, donde la Ejecutiva de cuenta, quien aseguró y aseveró que entregar dicho certificado era todo lo que debía hacer y que el seguro seguiría su curso natural. Como aun tenía inquietudes, consultó a una amiga suya que trabaja en el Banco Santander, quien para resolver sus dudas concertó una entrevista con el agente de la sucursal Puerta Del Sol, don Luis Stiven, persona que informó de las deudas vigentes de Calvo Pizarro, y señaló textualmente de la existencia de un "crédito raro de consumo" por 120 millones de pesos, siendo aún más extraño porque no pudo encontrar el origen del extraño préstamo que figuraba en pantalla.

6.-Después de un mes sin que la cónyuge recibiera novedades, y al verse envuelta en una serie de deudas, se dirigió nuevamente al Banco a consultar con su Ejecutiva del estado de la situación, quien nuevamente señala textualmente que "está todo bien señora Gisselle, quédese tranquila". Obviamente no confió en su palabra esta vez y se dirigió a Seguros Santander, donde le dijeron textualmente "nosotros cortamos el queque", pero era necesario acudir a otra entidad liquidadora (GRC Seguros), quienes eran "los liquidadores" y enviaban la información correspondiente para la aplicación de los distintos seguros, siendo la única póliza pagada, la numero 377, hasta dicho momento un crédito de consumo que tenía seguro de desgravamen y que la Póliza N° 442 estaría rechazada ( Por no contar con seguro desgravamen) y la póliza N° 347 (Crédito hipotecario) estaba en liquidación.

7.- Que Don Francisco Calvo Pizarro, tenía una serie de créditos contratados con el Banco. De ellos, tal como reconoce en la demanda Banco Santander, hasta el día de hoy se mantiene vigentes dos contratos:

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

a.- Mutuo Hipotecario: por la suma de 4.800 U.F. destinado a financiar la compra de una propiedad habitacional ubicada en calle El Faldeo N° 4009, comuna de lo Barnechea, mas mutuo hipotecario complementario, de fines generales por la suma de 213,2321 U.F. Ambos créditos fueron suscritos mediante contrato de compraventa con mutuo hipotecario flexible con crédito complementario, de fecha 26 de diciembre de 2008, ante el Notario Sr. Juan Francisco Álamos Ovejero.

b.- Crédito de Consumo por la suma de 5.442, 68 U.F suscrito por su marido, mediante pagare Numero 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011. Este contrato implico una operación de refinanciamiento de otros varios créditos que su marido mantenía atrasados y que contaban todos ellos con seguro desgravamen en forma individual.

7.- Es así SS. el Banco Santander, en relación al Mutuo hipotecario 500002467162, este contrato contemplaba para el Banco demandado la obligación de contratar seguro de desgravamen, así entre otras cosas la cláusula 13 del contrato establece : "la parte deudora deberá contratar además, seguros de desgravamen vigente por todo el tiempo que se encuentren vigentes las deudas, que constan en este instrumento, como de cualquier otra que haya contraído con el banco y por el monto equivalente a ellas, obligándose a entregar oportunamente al banco la respectiva póliza... En el evento que la parte deudora no contrate directa y personalmente este seguro de desgravamen, por el presente instrumento, le otorga mandato irrevocable expreso al Banco Santander Chile, para que lo contrate inmediatamente, quedando expresamente facultado el banco y con el derecho aun con presidencia de la parte mandante deudora y en las mismas condiciones señaladas para el seguro de incendio , para contratar los seguros y cargar a cuenta de la parte deudora el costo de los mismos. Los seguros deberán tomarse a nombre del banco y el pago de las primas es de cargo de la parte deudora, no obstante lo anterior, la parte deudora faculta irrevocablemente al banco para que le cobre las primas, de los seguros referidos, conjuntamente con los dividendos y servicios de su deuda."

8.-Esta obligación fue oportunamente cumplida por el banco a través de la suscripción de la póliza Número 347 celebrado en calidad de mandatario del Sr. Calvo Pizarro el Banco Santander con la compañía Santander Seguros de Vida S.A.

9.-En cuanto al crédito de refinanciamiento de consumo suscrito mediante el pagare numero 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Si bien este contrato no contempla la obligación legal para el banco de suscribir un seguro desgravamen por ser un crédito de consumo, esta institución condiciona el préstamo por el monto a que necesariamente contrate un seguro de desgravamen y es así que esta institución actuando idénticamente como lo hizo con el crédito hipotecario, actuando procedió a través de su agente Doña Roció Chartier Ramos a suscribir junto al proponente asegurado un seguro de desgravamen mas invalidez total y permanente, suscribiendo la propuesta que en este acto se acompaña correspondiente a la póliza número 442, suscrita entre Banco Santander y Santander Seguros de Vida S.A. Lo anterior, se desprende del documento titulado "Solicitud de seguros y/o certificado de cobertura de seguros de desgravamen y desempleo o incapacidad temporal para crédito de consumo de fecha 28 de noviembre de 2011.

En este documento firmado también como asegurado por el Sr. Calvo Pizarro, se indica que asociado a la operación numero 650017724341, por el monto de 5443 U.F se contrata seguro de desgravamen correspondiente a la póliza numero 442 . Luego, en las condiciones más abajo estipuladas, se establece "declaro conocer los términos de los seguros propuestos que constan en las condiciones particulares de la póliza y en las condiciones generales depositadas en la superintendencia de Valores y seguros, BAJO LOS CODIGOS POL 209128 para desgravamen". Pues Bien SS. la póliza que corresponde al código recién transcrito es la número 442 según consta en el documento acompañado.

Como S.J.A podrá apreciar el Banco Santander actuó sin tener obligación legal y procedió a contratar en su propio beneficio y con el consentimiento del Sr. Calvo Pizarro, un seguro de desgravamen que garantiza el crédito latamente citado en el cuerpo del escrito.

Por su parte el Sr. Calvo Pizarro, en cada cuota en que pago el crédito de consumo latamente citado, procedió a pagar la prima de este seguro, que se cargaba mes a mes, en la forma que se acredita con los documentos que se acompañan.

10.-El problema SS. es que consta de los documentos que se acompañan, ocurrido el deceso de don Francisco Calvo Pizarro la Compañía de Seguro de Santander Vida S.A., estando en pleno proceso de liquidación de los seguros, se nos informa a través de una funcionaria de nombre Jennifer González Lapierre, que la solicitud por seguro de desgravamen se encuentra aprobada con fecha 5 de marzo de 2013, señalando que lo que respecta al crédito hipotecario esté se encuentra cubierto completamente con la cobertura del

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

seguro asociado a dicho crédito en la póliza 347, pero que en lo que respecta a la operación 650017724341 fue rechazado este producto por no contar con seguro desgravamen asociado y que la compañía de seguros en forma excepcional reconsidera igualmente cubrir un porcentaje del crédito ya que este es un crédito de refinanciamiento, que engloba varios productos dentro de ellos un crédito de consumo op. 6500112888036 el que se contaba con seguro desgravamen.

11.- Que esta respuesta fue dada después de un año que estuvo solicitando se exhibieran por parte del Banco y la Compañía de Seguros las pólizas de los seguros que Francisco Calvo Pizarro tenía contratado, y que habían sido negadas sistemáticamente por el banco y la compañía de seguros, instituciones que jamás se dignaron a entregar información relativa a que obedecen los créditos supuestamente solicitados, ni mucho menos las pólizas de seguro por el contratadas.

12- Que la verdad de lo ocurrido fue revelado un año después de que su viuda Gisselle González reclamara por vía administrativa a la Superintendencia de Valores y Seguros en contra de la compañía de Seguros demandada y demandar en una medida prejudicial precautoria a ambos codemandados, resultando así que en una reunión privada con directivos de la compañía de seguros, se le reconoce que no es efectivo el hecho que no existiera seguro desgravamen asociado a la operación de crédito de consumo, y que en lo que respecta a la operación 650017724341, si fue cursado por la ejecutiva que otorgo el crédito con seguro desgravamen, pero con un grave error por parte de la ejecutiva bancaria, ya que este seguro fue cursado sin la propuesta adecuada de "declaración personal de salud" (DPS) del seguro propuesto sino que además no correspondía esta al tipo de cobertura (desgravamen mas ITP) el monto y plazo. Es decir, la declaración personal de salud con que el ejecutivo folio 3095743 es de cobertura solo de fallecimiento, siendo además para seguros de primas recurrentes y no Primas Únicas, lo que impide a juicio de la compañía cubrir el siniestro. Situación que se le informo al banco y este no se lo informo al Sr. Calvo Pizarro.

Que el Banco Santander Chile desde que se concede el crédito, le cobro y remitió primas a la compañía de seguros cobradas al Sr. Calvo por la suma de \$8.026.048 lo que demuestra, que el error del empleado del Banco, compartido por la compañía de seguros, no fue detectado sino hasta muy avanzado el pago del crédito.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

EL Banco Santander Santiago curso el crédito con seguro desgravamen pero omitió o a lo menos en forma errada lo hizo acompañando a la compañía la Declaración personal de Salud o (DPS) que corresponde a este tipo de seguros, documento relevante ya que es la manifestación del asegurado en la propuesta o solicitud de seguro, de su condición y estado de salud y enfermedades preexistentes, para que la Compañía de Seguros decida sobre la aceptación y tarificación del riesgo. La omisión, falsa declaración o reticencias dan opción a la compañía para liberarse de sus obligaciones y rechazar el pago del siniestro. La Norma de Carácter General N° 124 establece la forma en la que las Compañías de Seguro deben obtener información sobre las enfermedades preexistentes.

13.-Este es el verdadero motivo por el que la compañía de seguros Santander Seguros de Vida S.A. Indica que no habría seguro desgravamen asociado al crédito, lo que no es efectivo en cuanto, este crédito si se curso con este tipo de seguros, pero que al parecer por lo que se nos informa por error inexcusable de un tercero trabajador del Banco Santander que curso el crédito y suscribió erróneamente los documentos del seguro desgravamen, lo que le facultaría a la compañía de seguros para devolver las primas pagadas y resolver no aceptar la propuesta de seguro sin informar al principal afectado por esta determinación que es el Sr. Francisco Calvo Pizarro.

Que la compañía de Seguros pese a lo antes expuesto, entendiendo que no es aceptable bajo ninguna circunstancia, no dar la cobertura al Sr. Calvo por errores de terceros y entendiendo que el crédito de consumo operación 650017724341, es un crédito de consolidación que engloba otros de menor entidad, todos los cuales contaban con seguro de desgravamen, procede a estudiar el problema y entendiendo que la falta de cobertura obedece a una negligencia no imputable al asegurado, procede a conceder una cobertura parcial del siniestro, ofreciendo cubrir el saldo insoluto de uno de los créditos de consumo que se consolidaron con la operación 650017724341 que si contaba con seguro desgravamen. Situación que no fue aceptada por mi parte.

14.- Que desde que fallece el Sr. Calvo en el mes de mayo de 2012, al día de hoy, tanto la Compañía de Seguros Santander cuanto el Banco Santander, han ocultado información y no se ha dado respuesta clara a los requerimientos de la viuda y sus hijos en cuanto se le informe de los seguros contratados, como asimismo, se niega información sobre la naturaleza y monto de los créditos que supuestamente habría tenido vigentes con el banco el Sr. Calvo Pizarro , al grado que se tuvo que recurrir a la Superintendencia de Valores y Seguros,

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

para solicitar toda la información de los seguros que tenía vigentes al momento del fallecimiento don Francisco Calvo Pizarro, además solicitar copias de las pólizas e interponer un reclamo administrativo para que se requiera información sobre las reales razones por las que no se quería cubrir el siniestro por parte de la Compañía de Seguros.

15.- Pero además S.J.A. ante la lentitud de los procesos administrativos, esta parte debió iniciar una causa por medida prejudicial precautoria probatoria de exhibición de instrumentos, ante el 29 Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol: 20095-2012, caratulados "González con Banco Santander", gestión en la que luego de mucho luchar, se logró obtener por parte de la Compañía de Seguros Santander Vida, se accediera a la entrega parcial de las pólizas contratadas por el Sr. Calvo Pizarro, provocándose un hecho inusitado, ya que se procede a exhibir las pólizas 442 de 8 de septiembre de 2011, póliza de seguro colectivo desgravamen N° 347, póliza de seguro desgravamen N° 377 y la póliza de seguro desgravamen N° 341, pero con la particularidad de que las propuestas de las pólizas N° 377 y 341 no fueron exhibidas porque no se encontraban en poder de la Compañía de Seguros. Indicando la apoderada de la compañía de Seguros, que todos los seguros son contratos que celebra la entidad acreedora del crédito tomado a nombre del asegurado. Es decir, no lo contrata directamente la persona natural sino que es el Banco quién lo hace, desliando su responsabilidad en que el banco acreedor es el que debía acompañar dicha documentación, procediendo a acompañar documentación errónea que determinó rechazar la propuesta de seguro. Errores que no pueden en ningún caso afectar al asegurado que cumplió con su obligación.

16.- Posteriormente, esta parte deduce la demanda de incumplimiento contractual e indemnización de perjuicios y el Banco Santander contesta la demanda indicando que ha cumplido con sus obligaciones y que no existe incumplimiento alguno imputable a su parte, indicando que todo problema de pago o cobertura de seguro debe ser un litigio entre la compañía y el asegurado, en cambio la compañía opone excepción de incompetencia por ser materia sujeta a arbitraje, lo que determinó que finalmente se nombrase al S.J.A que conoce de esta causa.

17.- Que el por un lado si existe seguro contratado hay incumplimiento de la compañía de seguros, pero por otro lado esta última imputa actuar negligente del agente del Banco Santander que acompañó documentos erróneos que determinaron el rechazo del seguro desgravamen contratado por el Sr. Calvo Pizarro y el hecho que la Compañía de Seguros Santander Vida S.A., ha

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

dilatado por mas de un año la liquidación de los seguros, exigiendo documentación que mi parte no tenía en su poder y que no existía, como asimismo el hecho de señalar en un primer momento que si operaria el seguro de desgravamen y luego cambiando la versión señala que no existe seguro asociado, para finalmente reconocer el error del Banco Santander, sin informar al asegurado, ha causado una serie de perjuicios a cada uno de los integrantes de la Familia Calvo-González, que deben ser solidariamente pagados por los codemandados y que se expresan en el derecho.

## II.- EL DERECHO:

El contrato de seguro se encuentra definido en el artículo 512 del Código de Comercio que señala: El seguro es un contrato bilateral, condicional y aleatorio por el cual una persona natural o jurídica toma sobre sí por un determinado tiempo todos o alguno de los riesgos de pérdida o deterioro que corren ciertos objetos pertenecientes a otra persona, obligándose, mediante una retribución convenida, a indemnizarle la pérdida o cualquier otro daño estimable que sufran los objetos asegurados

El seguro se divide en cuatro grupos, y a su vez, cada grupo en modalidades:

1er grupo: Riesgo de daño sobre cosas; este a su vez se divide se en:

- Incendio, provocado por el hombre o por la naturaleza.

-Transporte.

-Robo

2do grupo: Riesgo de daño sobre derechos, el se divide a su vez:

- Seguro de crédito y seguro de garantía.

3er grupo: Riesgo de daño sobre el patrimonio, el que a su vez se divide:

- Responsabilidad civil.

Responsabilidad por accidentes.

4to grupo: Riesgo de daño sobre las personas; el que se divide a su vez en:

- Seguro de Salud.

- Seguro de Vida.

El seguro de desgravamen es una modalidad de seguro de vida, por el cual la compañía aseguradora cubre el riesgo de fallecimiento del deudor asegurado. Es un instrumento orientado a cubrir el monto no cancelado en caso de fallecimiento de los deudores de una obligación crediticia, cuyo valor esté asociado al respectivo seguro.

La contratación de seguros relativos a productos o servicios financieros es voluntaria para el consumidor, salvo el caso de los seguros de desgravamen e incendio para el caso de los créditos hipotecarios, el seguro de desgravamen

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

para los créditos sociales otorgados por las Cajas de Compensación y los seguros exigidos para la contratación de un crédito hipotecario con subsidio habitacional, los que deben contratarse conjuntamente con la solicitud del crédito respectivo.

Por otra parte, al tratarse de una venta conjunta, el consumidor siempre deberá dar su consentimiento en forma expresa y separada respecto de cada seguro contratado en un anexo del contrato de crédito solicitado, en el cual se deberá indicar cuáles son obligatorios por ley y cuales voluntarios.

En el caso de marras el Sr. Calvo consiente en la contratación de los Seguros desgravamen de las operaciones de a) Mutuo Hipotecario: por la suma de 4.800 U.F. destinado a financiar la compra de una propiedad habitacional ubicada en calle el faldeo N 409, comuna de lo Barnechea, mas mutuo hipotecario complementario, de fines generales por la suma de 213, 2321 U.F y b) Crédito de Consumo por la suma de 5.442, 68 U.F suscrito por su marido , mediante pagare Numero 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011.

Que se desprende de las condiciones generales de la póliza N 442 de seguro colectivo de desgravamen que concurren como partes, la compañía aseguradora, el contratante de la póliza que es la persona jurídica que suscribe este contrato con la compañía aseguradora y figura como tal en las condiciones particulares de la póliza, el asegurado que es la persona natural del contratante sobre cuya vida la compañía de seguros asume el riesgo de fallecimiento u otros adicionales, los beneficiarios , que son los contratantes de la póliza , el cual es a su vez acreedor de los asegurados o quien tenga dicha calidad al momento de reclamar la indemnización.

En este tipo de seguros el Banco Santander es el acreedor, dado que es la persona jurídica que otorga el crédito al asegurado y que corresponde también al contratante y es además beneficiario del seguro.

**REQUISITOSESTAR EN PRESENCIA DE UN CONTRATO DE SEGUROS PERFECTO:**

- 1.- Que exista la póliza (art.514) con las condiciones generales y condiciones particulares dependiendo del tipo de seguros, en el caso de seguros de vida o desgravamen se requiere acompañar declaración personal de salud.
- 2.- Que el asegurado haya cumplido con la obligación de pagar la prima (556 N°2).
- 3.- Que este riesgo se encuentre bajo la cobertura (art.556 N°1).
- 4.- Que el siniestro acaezca durante la vigencia del contrato (esto es 1 año).

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

5.- Que no haya habido variación en cuanto al lugar y demás circunstancias (esto es que el asegurador no haya agravado el riesgo).

Que en el caso de marras, su parte cumplió con su obligación correlativa del crédito y del contrato de seguro por cuanto desde su otorgamiento prosiguió, pagando en crédito de consumo y la prima del seguro, que estaba incluido en la boleta de cobro, sin variar las circunstancias que pudiesen agravar el riesgo. Pese a cumplir su parte con su obligación correlativa, el seguro de desgravamen relacionado al crédito de consumo, no opero ni dio cobertura una vez acaecido el siniestro en el mes de mayo de 2012, porque la propuesta de seguro fue rechazada por la compañía de seguros Santander Vida S.A., dado que según nos indicaron no se había acompañado por parte del funcionario del Banco Santander( Folio 3095743) DE NOMBRE ROCIO CHARTIER RAMOS, que otorgo el crédito, la correcta declaración personal de salud del asegurado y QUE CORRESPONDE A ESE TIPO DE SEGURO, motivo por el que esta póliza fue rechazada por causal sin propuesta . Esta situación es gravísima en cuanto, la obtención y entrega errónea de este documento que es de la esencia del contrato de seguros, fue el motivo por el que no se cubre el siniestro asegurado por Francisco Calvo Pizarro. Es mas S.J.A , se llevo a señalar por la compañía que "La declaración personal de salud con que curso el ejecutivo Folio 3095743 es de cobertura solo fallecimiento, además es para seguros de primas recurrentes y no Prima única." indicando que " se gestiono devolución de primas por \$8.026.048.- UF 354,8083.- a la Unidad de Seguros Banco (P. Leiva, C. Villalobos).

Que en el caso de seguro de desgravamen, es una especie de seguro de crédito definido por el artículo 11 del D.F.L. N° 251/1931 sobre compañías de seguros como "aqueel que cubre riesgos de perdidas o deterioro en el patrimonio del asegurado, producto del no pago de una obligación en dinero o crédito de dinero." Que por objeto trasladar el no pago de una obligación desde los hombros del deudor original o sus herederos hacia la compañía de seguros, desde el momento que ocurre la muerte o invalidez o de alguno de ellos, cuyo riesgo se aseguro.

Que en este caso el siniestro está constituido por la muerte y el monto se determina por la deuda insoluta al día de la muerte.

Lo anterior determina que existe una obligación por parte de la Compañía de Seguros Santander Vida S.A. es la cobertura de la cantidad de dinero que adeudare Don Francisco Calvo Pizarro al Banco Santander a la época de su muerte, por la operación Crédito de Consumo por la suma de 5.442, 68 U.F

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

suscrito por su marido, mediante pagare Numero 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011.

La compañía de seguros está obligada a este objeto, que es la prestación debida (en los términos del artículo 1568 del Código Civil) consistente en el pago del saldo insoluto del crédito a la muerte del deudor, sin perjuicio que contractualmente le está permitido, tomarse tiempo para reconocer la muerte, lo que en ningún modo hace que ese tiempo deje de ser de su cargo la obligación de pagar el siniestro. Situación que esta constata con el artículo 1 de las condiciones generales de la póliza N° 442.

En resumen desde la fecha de la muerte, la obligada al pago del capital insoluto es la compañía de seguros, aunque el pago quede condicionado no solo a la muerte sino a la verificación de la muerte "a su entera satisfacción" y que tal verificación posterior opere con efecto retroactivo es el efecto propio de la condición ordinaria cumplida.

Que esta obligación es contraída por la compañía aseguradora, en calidad de deudora principal y único, reemplazando al deudor de conformidad lo establece el artículo 513 del Código de Comercio, dejando de ser deudor el Sr. Calvo Pizarro desde el fallecimiento y pasando a hacer deudora la compañía de seguros Santander Vida S.A. PASANDO A EXTINGUIRSE LA DEUDA ORIGINAL POR NOVACION, sustituyéndose el antiguo deudor a uno nuevo, producida por la voluntad expresa del acreedor Banco Santander de "dar por libre al primitivo deudor" al consentir en el endoso de la póliza a su nombre , según lo establece el artículo 1635 del Código Civil.

Que el Banco Santander ha señalado en la contestación de la demanda que a su juicio no existe incumplimiento contractual, por cuanto el procedió de manera diligente a contratar seguros de desgravamen en las operaciones a) Mutuo Hipotecario: por la suma de 4.800 U.F. destinado a financiar la compra de una propiedad habitacional ubicada en calle el faldeo N 409, comuna de lo Barnechea, mas mutuo hipotecario complementario, de fines generales por la suma de 213, 2321 U.F y b) Crédito de Consumo por la suma de 5.442, 68 U.F suscrito por mi marido , mediante pagare Numero 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011.

Indicando que la falta de cobertura es responsabilidad exclusiva de la compañía de seguros Santander Seguros de Vida S.A., quien pese haber acaecido el siniestro y no ha dado cobertura al pago insoluto del crédito de consumo contrato.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

En esta hipótesis, es la compañía de seguros Santander Vida S.A. LA QUE INCUMPLE SU PRINCIPAL OBLIGACION que es la dar cobertura al siniestro, muerte del asegurado pagando el saldo insoluto del crédito latamente individualizado al banco Santander, quien es el acreedor y beneficiario de en esta póliza Numero 442, no siendo posible que el Banco acreedor persista en el cobro del crédito a los herederos del causante, por haber operado novación respecto de esa deuda, dado que según sus dichos el seguro si fue contrato y estaría vigente.

Si S.J.A. estimamos y estamos en presencia de la segunda hipótesis de los hecho que se ha esgrimido por la compañía de seguros en orden a que el banco habría incurrido en error la cursar la propuesta de seguro, al no acompañarse declaración personal de salud y no corresponder la propuesta suscrita por el Sr. Calvo Pizarro al seguro de desgravamen vendido al momento del otorgamiento del crédito , determinando rechazar el seguro por causal sin propuesta y devolver las primas al banco Santander, sin aviso de esta situación al Sr. Calvo Pizarro, al momento del otorgamiento del crédito. Igualmente estamos en presencia de un incumplimiento contractual pero de parte del Banco Acreedor Santander a saber:

El banco Santander, según lo señala su apoderado, indica que pese a que no existe obligación legal de cursar un crédito de consumo con seguro de desgravamen, en el caso particular actuando diligentemente igualmente, al momento de cursar el crédito lo hizo, y procedió a contratar con la compañía de seguros Santander Seguros de Vida S.A. la póliza n 442 de seguro colectivo de desgravamen, tal como figuran en las condiciones generales y particulares de la póliza.

Que en este tipo de contratos, el Banco Santander además es el acreedor que otorga el crédito al asegurado, pero además es contratante y beneficiario del seguro.

Que en el artículo 7 de las condiciones generales de la Póliza N 442 , establece que cualquier omisión o reticencia, declaración falsa, errónea o inexacta relativa al estado de salud , edad, ocupación , actividades o deportes riesgosos por parte del asegurado o del contratante , que puede influir en la apreciación del riesgo o cualquier otra circunstancia que conocida por la compañía de seguros, hubiere podido retrotraerla de la celebración del contrato o de incorporar a un asegurado a la póliza o producir alguna modificación sustancial en sus condiciones, faculta a la compañía para rechazar el pago de la

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

indemnización reclamada y poner término anticipada a la cobertura para el asegurado y retener la prima.

Si el seguro contratado por el BANCO SANTANDER a través de la contratación de la póliza N° 442 ya citada, fue rechazado por causal sin propuesta, como lo indica la Compañía de Seguros Santander Vida S.A. que en lo que respecta a la operación 650017724341, si fue cursado por la ejecutiva que otorgo el crédito con seguro desgravamen, pero con un grave error por parte de la ejecutiva bancaria, ya que este seguro fue cursado sin la propuesta adecuada de "declaración personal de salud" (DPS) del seguro propuesto sino que además no correspondía esta al tipo de cobertura (desgravamen mas ITP) el monto y plazo. Es decir, la declaración personal de salud con que el ejecutivo folio 3095743 es de cobertura solo de fallecimiento, siendo además para seguros de primas recurrentes y no Primas Unicas. Lo que impide a juicio de la compañía cubrir el siniestro. Situación que se le informo al banco y este no se lo informo al Sr. Calvo Pizarro

Que este error, es un actuar negligente del banco Santander que constituye incumplimiento del artículo 7 de las condiciones generales de la póliza 442 de seguros de desgravamen al ser él contratante del crédito y haber omitido la declaración personal de salud o haber llenado una propuesta de seguros que no corresponde al tipo de seguro contratado, lo que le hace plenamente responsable de los perjuicios causados a raíz de este incumplimiento y que afectan al día de hoy a los herederos del Sr. Calvo Pizarro, respecto de los cuales, el Banco Santander persiste en demandar para cobrar el saldo del crédito y en no alzar la hipoteca de su casa.

Que este tipo de situaciones que se origina entre compañías ligadas o relacionadas, que se culpan mutuamente para no asumir sus obligaciones, ambas infringen la ley del contrato, artículo 1545 y 1546 del Código Civil, al hacer cargo al deudor primitivo representado por sus herederos de una deuda que no es propia, dado que el texto de la póliza en claro en indicar que el pago de la indemnización corresponde a la compañía de seguros en caso de muerte del asegurado, y ambas codemandadas vulneran esta norma contractual que determina cuanto se debe pagar y por quien debe hacérselo, se infringe además la norma que reconoce la ley del contrato y que en consecuencia son intangibles.

Además SS. los contratos deben ejecutarse de buena fe y no por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa sino a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación por la ley o costumbre perteneciente a ella.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Que en la caso de autos existe según la versión dada por el banco Santander incumplimiento de la obligación de indemnizar por parte de la compañía de un seguro legalmente contratado por el acreedor, la que es contrarrestada, por la dada por la compañía de seguros Santander vida S.A que indica que fue mal cursada la propuesta de seguros por parte del agente del banco Santander, lo que determino el rechazo del seguro.

Y ambas situaciones son incumplimientos contractuales de la póliza 442 contratada por el acreedor banco Santander y el Sr. CALVO PIZARRO, en cuanto el banco incumplió el artículo 7 de las condiciones generales de la póliza N° 442, al cursar mal la propuesta de seguros y en el caso de la compañía el artículo 1 y siguientes de la póliza por no dar cobertura habiendo ocurrido el siniestro hace más de un año a la fecha.

Que estos incumplimientos causaron a los demandantes de esta causa los siguientes perjuicios:

- 1.- Daño Emergente: La suma de \$127.000.000 (ciento veintisiete millones de pesos) o la suma que el S.J.A. estime en justicia determinar por este concepto de conformidad al merito del proceso, que es la suma del saldo insoluto de crédito no cubierto la compañía de Seguros Santander Vida S.A. y que pretende ser cobrada por el Banco Santander a los Herederos del Sr. Calvo Pizarro, incluidos los gastos de asesoría jurídica, costos judiciales entre otros.
2. Daño Emergente: Las ganancias legítimas que ha dejado de percibir los codemandantes, producto de no poder vender el inmueble en que los demandantes viven y respecto del que han recibido oferta de compra, que no han podido aceptar por esta hipotecado el inmueble y por el hecho que el banco exige para alzar hipoteca el pago del saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha del fallecimiento del Sr. Calvo.

Este perjuicio se avalúa en la suma de \$ 150.000.000 (ciento cincuenta millones de pesos) o la suma que el S.J.A. estime en justicia determinar por este concepto de conformidad al merito del proceso, que es la suma que ha dejado de percibir pese a que ha recibido en oferta de compra por su casa.

- 3.- El Daño Moral: Esta indemnización las partes solicitan de indemnice la suma de \$ 200.000.000 ( doscientos millones de pesos) o la suma que el S.J.A. estime en justicia determinar por este concepto de conformidad al merito del proceso, dado que cada integrante de la familia Calvo se encuentra afecto a un estado depresivo, crisis de pánico y estado angustioso, que no ha podido ser tratado por falta de medios y que le ha afectado su desempeño escolar y personal, como asimismo, producto de no poder que vender el inmueble, los ha

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

dejado en la pobreza máxima al grado de no tener para pagar los estudios de los hijos Francisco y Gonzalo, ni poder someterse a tratamientos médicos, arriesgando que los hijos del causante pierdan el año y sus estudios de Odontología e Ingeniería comercial, producto del estado de angustia y depresión que se encuentran los actores.

El caso de la Sra. González, que también se encuentra en estado de depresión, afectada por la imposibilidad de poder hacer duelo del fallecimiento de su marido, dado que ha tenido que peregrinar más de un año entre las codemandadas solicitando respuestas para la cobertura del seguro en las distintas instancias.

POR TANTO RUEGO A SS. tener por interpuesta demanda de incumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios en contra de la sociedad Santander Seguro de Vida S.A., sociedad del giro de seguros, representada por Andrés Hauser Risopatrón, y Banco Santander Chile, sociedad del giro bancario, representado legalmente, por Claudio Melandri Hinojosa, ambos individualizados y condenarles, declarando que los codemandados han dejado de cumplir las obligaciones asumidas para con la parte actora consistente en la caso de la compañía de seguros de cubrir el siniestro cubierto por la póliza n. 442 asociado a la operación numero 650017724341, por el monto de 5443 U.F y en el caso del banco Santander el incumpliendo del artículo 7 de las condiciones generales de la póliza 442 al contratar con error el seguro desgravamen asociado al mismo crédito y que determina que la día hoy no exista cobertura del citado crédito determinando que los codemandados son responsables de los perjuicios derivados de dicho incumplimiento, que se indemnicen los perjuicios causados que ascienden al total por los tres ítems demandados a la suma de 477.000.000 ( cuatrocientos setenta y siete millones de pesos) o la cifra que el S.J.A pueda determinar de acuerdo al merito del proceso y condenar a los codemandados al pago de las costas de la causa y que las sumas demandadas y que se ordene pagar sea reajustada en igual porcentaje a la variación del Índice de precios del consumidor , entre la fecha del incumplimiento y la de su pago efectivo, mas interés corrientes, con costas.

**MEDIOS DE PRUEBA ACOMPAÑADOS EN ESCRITO DE DEMANDA:**

Acompaña con citación o bajo apercibimiento del artículo 343 N 3 del Código de procedimiento Civil, según correspondan los siguientes documentos:

1.-Copia de condiciones generales del seguro desgravamen, que obedece a la Póliza N° 442.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

- 2.- Copia de propuesta de seguro suscrita por Don Francisco Calvo Pizarro, en relación a seguro de desgravamen asociado a crédito 650017724341, por el monto de 5443 U.F
3. copia de pagare correspondiente al crédito 650017724341, por el monto de 5443 U.F.
4. copia de información sobre seguros vigente y contratados por Don Francisco Calvo Pizarro, otorgado por la Superintendencia de Valores Y Seguros.
- 5.- Copia de reclamo efectuado por Doña Giselle González Villalón en contra de la compañía de Seguros Santander Vida S.A. por no cobertura de siniestro, ante la Superintendencia de Valores y Seguro.
- 6.- Copia de comprobante de otorgamiento de seguros de los meses donde consta el pago de crédito de consumo en la que consta el pago por concepto de prima por seguro desgravamen.
- 7.- Copia de correo electrónico de fecha 1 de marzo de 2013 enviado por Jenniffer Gonzalez Lapierre informando la decisión de solo pagar el seguro desgravamen del crédito hipotecario y que la compañía Santander Seguros de Vida S.A. no paga el consumo por la suma de \$122.331.108 por no tener seguro desgravamen asociado.

EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Sírvase SS. tener por acompañado con citación o bajo apercibimiento del artículo 343 N 3 del Código de procedimiento Civil, según correspondan los siguientes documentos :

- 1.-copia de condiciones generales del seguro desgravamen, que obedece a la póliza n 442.
- 2.- copia de propuesta de seguro suscrita por Don Francisco Calvo Pizarro, en relación a seguro de desgravamen asociado a crédito 650017724341, por el monto de 5443 U.F
3. copia de pagare correspondiente al crédito 650017724341, por el monto de 5443 U.F.
4. copia de información sobre seguros vigente y contratados por Don Francisco Calvo Pizarro, otorgado por la Superintendencia de Valores Y Seguros.
- 5.- Copia de reclamo efectuado por Doña Giselle González Villalón en contra de la compañía de Seguros Santander Vida S.A. por no cobertura de siniestro, ante la Superintendencia de Valores y Seguro.
- 6.- Copia de comprobante de otorgamiento de seguros de los meses donde consta el pago de crédito de consumo en la que consta el pago por concepto de prima por seguro desgravamen.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

7.- Copia de correo electrónico de fecha 1 de marzo de 2013 enviado por Jennifer González Lapierre informando la decisión de solo pagar el seguro desgravamen del crédito hipotecario y que la compañía Santander seguros de vida S.A. no paga el consumo por la suma de \$122.331.108 por no tener seguro desgravamen asociado.

8.- Acompaño copia de correo electrónico de fecha 20 de agosto de 2012, enviados entre Jennifer González Lapierre (funcionaria de banco SANTANDER) Y Gonzalo Silva Silva (funcionario de Santander seguros de Vida), en que se aclara que si se curso un seguro desgravamen para la operación numero 650017724341 , que fue rechazada por causal sin propuesta de seguro por tipo de cobertura, ya que la declaración personal de salud es solo por fallecimiento y no cubre invalidez , que además es para seguros de primas recurrentes y no de primas únicas, indicando que se gestiona vía banco devolución de primas.

9.- Copia de captura de pantalla enviada por Doña Jennifer González Lapierre Coordinadora unidad de seguros SGRC en la que consta detalle de pago de la cuota correspondiente al mes de enero de 2012 de crédito de consumo en la que consta provisión por seguro de desgravamen.

**ESCRITO CONTESTA DEMANDA BANCO SANTANDER:**

I.- Antecedentes preliminares:

1. Indica que Banco Santander ha sido demandado en procedimiento arbitral, por doña GISELLE DE LOURDES GONZÁLEZ VILLALÓN, don FRANCISCO CALVO GONZÁLEZ y don GONZALO CALVO GONZÁLEZ, quienes solicitan al S.J.A. condenar, por su supuesta responsabilidad contractual, al BANCO SANTANDER y a SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A. al pago de \$477.000.000.- (cuatrocientos setenta y siete millones de pesos).
2. Según se desprende de la demanda, la acción respecto de mi representado se funda en el "el incumpliendo [SIC] del artículo 7 de las condiciones generales de la póliza 442 al contratar con error el seguro de desgravamen asociado al mismo crédito y que determina que la [SIC] día de hoy no exista cobertura"<sup>1</sup>.
3. Cabe hacer presente al S.J.A. que lo transcrito es la única referencia a algún eventual incumplimiento por parte del BANCO, no existiendo ninguna otra imputación planteada en la demanda por la que se responsabilice a mi representado.

---

<sup>1</sup> Escrito de la demanda, a Fojas 103 y petitorio.

Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

4. Ahora bien, atendido a que los demandantes no poseen ningún vínculo contractual directo con el BANCO, actúan haciendo valer su calidad de sucesores de la persona de don FRANCISCO JESÚS CALVO PIZARRO, quien mantenía varios contratos con mi representado.
1. La acción inicialmente presentada por la parte demandante:
5. Tal como reconoce la actora, de forma previa a la interposición de la solicitud de designación de árbitro, se tramitaron los presentes autos ante la Justicia Ordinaria, donde, habiéndose presentado la demanda por la contraria y la contestación de la demanda por esta parte, el Tribunal -29° Juzgado Civil de Santiago- procedió a declararse incompetente.
6. De esta forma, no podemos dejar de hacer hincapié en el curioso -por decir lo menos- giro que ha tomado la demandante al interponer sus acciones:
  - En la demanda presentada ante el 29° Juzgado Civil de Santiago (Rol N° C-20095-2012), interpuso demanda de cumplimiento forzado de las obligaciones derivadas de las pólizas de seguros, más indemnización de perjuicios, contra SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A. y BANCO SANTANDER CHILE S.A.
  - En esa oportunidad imputó a mi representada un supuesto incumplimiento contractual consistente en que "ha incumplido el banco al no contratar ni suscribir en uso de las cláusulas [SIC] que le otorgan facultades para auto-contratar los seguros respectivos y la compañía incumple al no cubrir el siniestro (...)" (página 8 de la demanda).
  - Ahora, y tomando en consideración que era más que evidente que el Banco no había incurrido en ningún tipo de incumplimiento, (ya que había cumplido con su obligación de contratar las Pólizas), en un intento –desesperado-, la demandante pretende "construir" de forma artificial una obligación contractual que no existe, tergiversando la realidad de los hechos.
  - En esta nueva demanda, reclama que esta parte habría incumplido el artículo 7 de las condiciones generales de la Póliza N°442, "al contratar con error el seguro de desgravamen asociado al mismo crédito y que determina que al día de hoy no exista cobertura."
7. Con todo respeto, no podemos dejar de llamar la atención sobre este hecho, ya que en vista de los acontecimientos y los vuelcos del demandante surge legítimamente la duda acerca de los reales

fundamentos que sustentarian la pretensión perseguida en los presentes autos arbitrales.

8. Con estos antecedentes, en forma preliminar anunciamos que la infracción contractual denunciada no existe, ya que, por un lado, del artículo 7° de la Póliza N°442 no se deriva ninguna obligación para mi representado susceptible de ser incumplida por el BANCO. Por otro lado, todas las características documentación, notas y anexos de la Póliza de Seguros fue entregada a don FRANCISCO JESÚS CALVO PIZARRO, por lo que no puede pretender que aducir ahora un error de su parte al contratar el seguro correspondiente.
- II. Crédito de consumo suscrito por el Pagaré N°650017724241:
9. Tal como señala la demandante, entre el BANCO y el Sr. CALVO PIZARRO se suscribió un mutuo –crédito de consumo- mediante el Pagaré N° 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011, por la suma de UF 5.442,68. Este contrato implicó una operación de refinanciamiento de varios otros créditos que el causante mantenía atrasados, así como el pago de dividendos impagos derivados del Contrato de mutuo hipotecario al que ya nos hemos referido.
10. Ahora bien, y tal como expresamente reconoce la contraria, este contrato no contempla la obligación para el BANCO de contratar seguro alguno.
11. Por lo mismo es que entre las partes se suscribió la "Solicitud de Seguros y/o Certificado de Cobertura Seguro de Desgravamen y Desempleo o Incapacidad Temporal para Créditos de Consumo", de fecha 28 de noviembre de 2011. En este documento, firmado por el Sr. CALVO PIZARRO, se indica que, asociado a la operación N° 650017724341, por el monto de UF 5.443, se contrata el seguro de desgravamen y desempleo o incapacidad temporal, correspondiente a la Póliza Colectiva N° 442.
12. Entre las estipulaciones de este instrumento, cabe mencionar las siguientes:  
"Habiendo tomado conocimiento del derecho a decidir la contratación de los seguros y la libre elección del intermediario y compañía aseguradora, solicito la incorporación a la cobertura de los seguros colectivos contratados por Banco Santander Chile y declaro conocer los términos de los seguros propuestos, que constan en las condiciones particulares de la póliza y en las condiciones generales depositadas en la Superintendencia

de Valores y Seguros bajo los Códigos POL 2 09 128 para desgravamen” (... ) (página 1).

“Declaro recibir en este acto, copia de esta propuesta así como del documento que contiene las características, notas y anexos importantes del seguro solicitado y que forman parte de esta solicitud.” (página 1)

“Conforme a lo señalado en el artículo 61 del DFL N°251 de 1931, sobre actividad aseguradora, autorizo a la Compañía de Seguros para requerir antecedentes adicionales sobre mi estado de salud (...) Lo anterior con el objeto que la Aseguradora pueda evaluar esta solicitud o la procedencia del pago de un siniestro, y en cualquier momento que la compañía lo estime necesario.” (página 2).

“Declaro estar en conocimiento acerca de que, en conformidad con la normativa legal vigente y con lo establecido en las pólizas colectivas a las que solicito incorporarme por este instrumento, es mi deber declarar sinceramente todas aquellas circunstancias relativas a mi estado pasado y actual de salud que puedan afectar el riesgo que asumiré la compañía y que pueden constituir una restricción, limitación o exclusión de cobertura.” (página 2).

III. No existe incumplimiento contractual alguno por parte del Banco Santander:

13. Tal como señalamos en su oportunidad (al contestar la demanda ante la Justicia Ordinaria), la obligación que existía respecto de mi representado era contratar el seguro de desgravamen correspondiente asociado al Contrato de mutuo hipotecario, cuestión que la misma demandante ahora reconoce se cumplió a cabalidad.

14. Además, sin perjuicio de no existir obligación legal de contratar seguro alguno asociado al crédito de consumo, el cliente efectuó la “Solicitud de seguro y/o certificado de cobertura de seguro de desgravamen y desempleo o incapacidad temporal para créditos de consumo”, seguro que también fue debidamente contratado.

15. La misma demandante confiesa en diversos párrafos del libelo que fue el señor CALVO PIZARRO quien prestó libremente su consentimiento para contratar el seguro en este caso, firmando los documentos pertinentes.

16. En cumplimiento de lo anterior es que se suscribió la Póliza N°442, incorporada al Depósito de Pólizas bajo el código POL 2 09 128. En opinión de la demandante, el Banco habría incumplido el artículo 7° contenido en dicha Póliza, vemos que establece:

**"ARTÍCULO 7°: DECLARACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO O A LA INCORPORACIÓN DE LOS ASEGURADOS**

La veracidad de las declaraciones hechas por los Asegurados o por el Contratante, según sea el caso, en la propuesta o solicitud de incorporación al seguro, en sus documentos accesorios o complementarios, en el reconocimiento médico, cuando éste corresponda o por cualquier otro medio, constituyen elementos integrantes y esenciales de la cobertura y de este contrato de seguro.

Cualquier omisión o reticencia, declaración falsa, errónea o inexacta relativa al estado de salud, edad, ocupación, actividad o deportes riesgosos por parte de un Asegurado o del contratante, que pudiere influir en la apreciación del riesgo, o de cualquiera circunstancia que, conocida por la Compañía Aseguradora, hubiere podido retraerla de la celebración del contrato o de incorporar a un Asegurado a la póliza o producir alguna modificación sustancial en sus condiciones, faculta a la Compañía Aseguradora para rechazar el pago de la indemnización reclamada, poner término anticipado a la cobertura para el o los Asegurados de que se trate, y en todos casos retener el valor de la prima pagada."

17. Como el S.J.A. podrá apreciar, la Cláusula transcrita es una cláusula que habitualmente se inserta en este tipo de Pólizas, y pretende asegurar que el asegurado no falte a la verdad en las declaraciones que efectúa al momento de solicitar el seguro, para que la compañía aseguradora pueda evaluar, con la mayor exactitud posible, el riesgo que está asumiendo al otorgar un seguro determinado al contratante.
18. Dicho lo anterior, ¿qué obligación podría desprenderse de dicha Cláusula como incumplida por el Banco Santander? La respuesta es obvia: NINGUNA.
19. Ya que si lo que se pretende es alegar el incumplimiento de una obligación contractual por el BANCO, la contraria tendría que ser capaz de distinguir con absoluta claridad:
- (i) Que existe una relación contractual entre el señor CALVO PIZARRO y el BANCO SANTANDER en virtud de la Póliza N°442,
  - (ii) Que a partir de dicha Póliza se derivan determinadas obligaciones para con mi representado,

- (iii) Qué tipo de obligación se trata: obligación de dar, hacer o no hacer. Ello en definitiva determinará en cierta medida las posibles acciones que puede interponer la contraria,
- (iv) De qué forma el BANCO habría incurrido en alguna actuación culpable, infringiendo alguna de esas obligaciones contractuales.
- (v) Debiendo especificar además, de qué forma se produce dicha infracción (qué hechos la constituyen),
- (vi) Porqué es posible estimar que la actuación fue negligente,
- (vii) Si la obligación se incumplió totalmente o se cumplió tardíamente (para determinar si lo solicitado es una indemnización compensatoria o moratoria),
- (viii) Que la demandante sufrió perjuicios directos y previstos debido a la actuación precisa efectuada por el BANCO, y
- (ix) Que existió una relación causal entre el actuar negligente imputado al BANCO y los perjuicios solicitados por el actor.

20. Como el S.J.A. podrá apreciar, ninguno de estos requisitos –básicos en cualquier demanda de estas características- ha sido satisfecho por la actora, por ende, mal podría prosperar su pretensión.

21. A partir de esta la Cláusula 7° es posible concluir que el asegurado tiene obligación de no faltar a la verdad en las declaraciones que haga al momento de suscribir el seguro, pero ¿qué obligación se derivaría para el Banco Santander? ¿De qué forma el Banco habría incumplido con algo de lo señalado en dicha Cláusula, que haya ocasionado perjuicios al actor?

22. Para que sea imputable a esta parte algún tipo de incumplimiento contractual, la demandante debió, por lo menos, esgrimir alguna Cláusula que imponga alguna obligación precisa entre el BANCO SANTANDER y el señor CALVO PIZARRO. Situación que evidentemente no se satisface en la demanda.

IV. El Banco no tiene obligación de asegurar el resultado de la cobertura del seguro:

23. Como el S.J.A. podrá desde ya vislumbrar, lo que pretende en definitiva nuestra contradictora es que el BANCO le indemnice los perjuicios supuestamente sufridos por el hecho de que la Compañía de Seguros habría rechazado la cobertura respecto del crédito de consumo que consta en el Pagaré N° 650017724341, lo que a todas luces resulta improcedente.

24. La única obligación que asumió el BANCO es el intermediar en la contratación del seguro elegido por el padre y cónyuge de los demandantes, pero bajo ninguna circunstancia se puede pretender extender dicha obligación a una obligación de resultado. De seguir la tesis que plantea la parte demandante nos encontraríamos en el absurdo de que el Banco estaría obligado a responder en caso de que la Compañía de Seguros no cubra el siniestro, lo que resulta inadmisibles. El BANCO sólo debe emplear los medios atinentes y aptos para obtener un fin determinado, encomendado por el cliente, el que es suscribir las Pólizas de Seguro. El hecho de que dichas Pólizas finalmente dejen de estar vigentes, sean rechazadas, no cubran los siniestros contemplados o presenten cualquier otro tipo de contingencia es un asunto que no depende en absoluto de esta parte.
25. En efecto, lo anterior queda de manifiesto por el hecho de que no es el BANCO Santander quien paga el seguro contratado, todo lo contrario, es el beneficiario del seguro, en caso de que éste no opere, la consecuencia jurídica es que el crédito debe ser pagado en su integridad por los actores en su calidad de sucesores del fallecido señor CALVO PIZARRO.
26. Por lo tanto, insistimos una vez más, que es errónea la pretensión del demandante, por lo menos, en la forma que se encuentra planteada.
- V. La parte demandante pretende tergiversar la realidad, faltando a la verdad:
27. A mayor abundamiento, la demandante pretende –burdamente– falsear la realidad S.J.A., intentando sostener que esta parte habría contratado “con error” la Póliza N°442, motivo por el cual habría ocasionado que no exista cobertura de parte del seguro respecto del crédito de consumo.
28. Tal como se acreditará en la etapa procesal correspondiente, una vez ocurrido el siniestro para el cual fue contratado el seguro, el BANCO está obligado a informar a la compañía aseguradora. Además, una segunda obligación de mi representado consiste en enviar una serie de documentación a la misma compañía, de tal manera de acreditar el suceso de la muerte y su causa. Es lógico que el cumplimiento de lo anterior depende de la actitud de los propios demandantes: en primer término, deben poner en conocimiento del BANCO el fallecimiento del Sr. CALVO PIZARRO y, en segundo lugar, es necesario que acompañen la documentación exigida por la compañía aseguradora, cuestión que también depende de los demandantes.

29. Tal como se señaló al momento de contestar la demanda (ante el 29° Juzgado Civil de Santiago), el BANCO cumplió correctamente sus obligaciones derivadas de la póliza de seguros transcrita. Así, con fecha 22 de mayo de 2012, informó a la Compañía Aseguradora la ocurrencia del siniestro, esto es, el fallecimiento de don FRANCISCO CALVO PIZARRO.
30. Luego, dado que el certificado de defunción del Sr. CALVO PIZARRO indica que la causa de muerte corresponde a Infarto agudo al miocardio/Angina de pecho/Diabetes Mellitus II, la Compañía aseguradora solicitó una serie de antecedentes, de tal manera de acreditar que la muerte se produjo por alguna causa distinta a una enfermedad preexistente.
31. En este contexto, el BANCO en reiteradas ocasiones solicitó a la Sra. GISELLE GONZÁLEZ, así como a su abogado, la documentación pertinente. En concreto, se solicitó el parte policial, las prestaciones médicas recibidas por el Sr. CALVO PIZARRO y la rectificación del médico respecto de la causa de muerte. No obstante lo anterior, LA SRA. GONZÁLEZ NUNCA ENTREGÓ ESTOS ANTECEDENTES A MI REPRESENTADO, estando aún a la espera de recibirlos.
32. Es más, se instruyó a la demandante que, en el evento que el Sr. CALVO PIZARRO no contara con Isapre, debía presentar un Certificado, emitido por la Superintendencia de Salud, en el cual se expusiera que el Sr. CALVO PIZARRO no contaba con previsión de salud. En lugar de eso, la Sra. GONZÁLEZ presentó un certificado emitido por la Superintendencia de Pensiones, que indica que el Sr. CALVO PIZARRO no se encontraba afiliado a ninguna Administradora de Fondos de Pensiones, acompañado a fojas 174. Dicho certificado como es lógico, no cumple la misma función que el emitido por la Superintendencia de Salud, puesto que son las prestaciones médicas las relevantes y no las imposiciones o ahorros para la vejez.
33. En consecuencia, no puede atribuirse a esta parte absolutamente ningún tipo de incumplimiento. Por lo tanto, tampoco puede atribuírsele a mi representado responsabilidad contractual alguna, puesto que falta el primer y más importante requisito para que ésta se configure, esto es, precisamente el incumplimiento del deudor. En este caso, como hemos demostrado, el BANCO ha cumplido en tiempo y forma todas sus obligaciones.

34. Son los demandantes quienes no han presentado los antecedentes requeridos por la Compañía Aseguradora para hacer efectivo el seguro contratado, por lo que no puede culparse al BANCO de la negligencia de los propios demandantes, quienes no han terminado de realizar los trámites necesarios para obtener el pago del supuesto derecho que reclaman.

35. Por último, el hecho de dar cobertura o no a un siniestro respecto de un determinado seguro no constituye per se un derecho de nuestra contradictora, la Compañía de Seguros, tal como consta en los documentos acompañados por la misma demandante, tiene la facultad legal para rehusar el pago de un seguro en el caso de que no concurren los requisitos particulares pactados con el asegurado.

IV Improcedencia de los perjuicios reclamados:

36. Capítulo aparte merecen los perjuicios reclamados por los demandantes.

En este sentido, cabe hacer un breve cotejo:

En la acción inicialmente interpuesta los perjuicios reclamados ascendían en total a \$257.464.959.- que se desglosaban en:

- \$75.133.851.- por el seguro de desgravamen asociado al crédito hipotecario;
- \$122.331.108.- por el seguro asociado al crédito de consumo;
- \$60.000.000.- en total, por daño moral.

Actualmente, estiman que el daño sufrido asciende a \$477.000.000.- que se desglosarían supuestamente en:

- \$127.000.000.- por el seguro asociado al crédito de consumo;
- \$150.000.000.- por daño emergente;
- \$200.000.000.- por daño moral.

37. Es decir, los demandantes estiman ahora que su perjuicio se ha incrementado en \$219.535.041.-, en comparación a la demanda interpuesta con anterioridad. Peor aún, dicho incremento se daría a pesar de que ya no estaría incluido el seguro de desgravamen asociado al crédito hipotecario. Resulta inconcebible.

38. Lo anterior resulta es incomprensible y deja en evidencia la absoluta falta de seriedad de la pretensión la actora. Como es sabido, los daños que son indemnizables en materia de responsabilidad civil deben ser ciertos,

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

previstos y directos; la comparación precedente demuestra que ninguno de estos tres requisitos se cumplen en la pretensión indemnizatoria de la demandante.

39. Por último S.J.A., al no existir incumplimiento alguno, ni ser procedentes los perjuicios reclamados por los demandantes, es de toda lógica que tampoco existe relación de causalidad entre los daños demandados y los hechos imputados al BANCO.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto por el artículo 309 del Código de Procedimiento Civil y demás disposiciones legales aplicables y que resulten pertinentes, AL S.J.A. RESPETUOSAMENTE PIDO: Tener por contestada la demanda de incumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios, y sobre el mérito de lo expuesto, proceder a rechazarla en su integridad, con expresa condena en costas.

**DOCUMENTOS ACOMPAÑADOS POR BANCO SANTANDER EN ESCRITO DE CONTESTA DEMANDA:**

Acompañados los siguientes documentos, bajo el apercibimiento indicado en cada caso:

1.-Copia simple de la demanda de cumplimiento de contratos con indemnización de perjuicio presentada ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, en los autos Rol N° C-20095-2012, por doña Giselle de Lourdes González Villalón, Francisco Calvo González y Gonzalo Calvo González, con fecha 19 de noviembre del 2012. Se acompaña el documento bajo el apercibimiento contemplado en el artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil.

2.- Copia simple del escrito de contestación de la demanda, presentado por el Banco Santander, ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, en los autos Rol N° C-20095-2012, con fecha 21 de diciembre del 2012. Se acompaña el documento, con citación.

Solicito al S.J.A.: Tenerlos por acompañados, bajo el apercibimiento indicado en cada caso.

**ESCRITO CONTESTA DEMANDA SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A.:**

Fabiola Espinoza Gaete, abogado, en representación de Santander Seguros de Vida S.A. en autos sobre cumplimiento de contrato e indemnización de perjuicios, caratulados "González con Santander Seguros de Vida y otro", y señala:

Que dentro de plazo, contesto la demanda de *incumplimiento contractual* más indemnización de perjuicios interpuesta por don Gonzalo Vargas Rodríguez, en representación convencional de doña Giselle González Villalón, Francisco

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Calvo González y Gonzalo Calvo González, todos domiciliados para estos efectos en calle Moneda 920, of.308, comuna de Santiago, en contra de mi representada, solicitando se rechace en todas sus partes, con costas, por los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que paso a exponer.

Para una ordenada exposición y comprensión de las alegaciones y defensas formuladas por esta parte, la presente contestación se desarrollará en los siguientes 3 capítulos:

1) ANTECEDENTES:

Indica que las demandantes han deducido demanda por supuesta responsabilidad civil contractual de cargo de mi representada, Santander Seguros de Vida S.A. y en contra del Banco Santander. A cada uno de los demandados le imputa un supuesto incumplimiento contractual derivado de un supuesto contrato de seguro de desgravamen que – a juicio de los demandantes- ampara la operación crediticia N°650017724341 que fue contratada por don Francisco Jesús Calvo Pizarro mediante pagaré suscrito con fecha 28 de noviembre de 2011. La póliza que dicen daría cobertura a esta operación sería la N°442 y las Condiciones Generales depositadas en el registro de pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código POL 2 09 128.

Al respecto es menester aclarar lo siguiente:

- 1.- Don Francisco Calvo Pizarro tenía una relación comercial con el Banco Santander en razón de los varios créditos contratados con dicha entidad.
- 2.- Uno de los créditos contratados por parte de don Francisco Calvo Pizarro es el que constó en el pagaré N° 650017724341 por la suma equivalente a UF 5.442,68. Este crédito fue solicitado por el deudor a fin de refinanciar otras deudas que mantenía con el Banco Santander, entre las cuales estaba la signada con el N°650012888036.
- 3.- La operación crediticia N°650012888036 correspondió a un crédito de consumo contratado por don Francisco Calvo Pizarro con fecha 19 de junio de 2009, es decir, con anterioridad a la contratación de la operación N° 650017724341. El monto solicitado al Banco en virtud de este crédito de consumo fue la cantidad de \$60.000.000.- Pues bien, para esta operación crediticia, el Banco contrató un seguro de desgravamen colectivo por lo que el asegurado don Francisco Jesús Calvo ingresó a la póliza colectiva N°442 de desgravamen e invalidez permanente 2/3 para crédito de consumo tradicional.
- 4.- En efecto, consta de la solicitud de seguro y certificado de cobertura de fecha 17 de junio de 2009, que el crédito amparado por el seguro de

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

desgravamen N°442 a que hace referencia la solicitud, es el signado con el N° operación 650012888036. Es decir, la póliza colectiva N° 442 estaba asociada al crédito de consumo suscrito mediante pagaré N°650012888036 por la cantidad de \$60.000.000, por lo que para esa operación existió seguro de desgravamen.

5.- Posteriormente, con fecha 28 de noviembre de 2011, don Francisco Jesús Calvo Pizarro contrató en el Banco Santander otro crédito de consumo de refinanciamiento por la suma de UF 5.442,68 que constó en el pagaré N°650017724341. Con el dinero proveniente de ese crédito, el deudor pagó íntegramente la deuda contraída anteriormente en virtud del préstamo de \$60.000.000 signado con el número de operación 650012888036, el cual, como se dijo tenía seguro de desgravamen colectivo correspondiente a la póliza N° 442.

Aclarados los hechos como se expresó precedentemente, queda de manifiesto que don Francisco Jesús Calvo Pizarro, tenía una relación comercial con el Banco Santander con motivo de los préstamos contratados a los que se ha hecho referencia precedentemente y a otros, que no son parte de la discusión sub lite. En otras palabras, mi representada no fue parte de esta relación comercial, sino sólo en relación a los seguros contratados por el Banco Santander, en que el asegurado era don Francisco Jesús Calvo y el Beneficiario, el mismo Banco contratante.

## 2) DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SEGUROS ASOCIADOS A UN CRÉDITO.

Tal como se señaló precedentemente, la relación comercial habida entre don Francisco Jesús Calvo Pizarro y el Banco Santander, se basó —entre otras relaciones comerciales— en la contratación de préstamos de consumo y en la contratación de un crédito hipotecario.

De acuerdo a la ley, la contratación de un mutuo hipotecario debe tener asociado un seguro de desgravamen y un seguro de incendio y sismo. En cambio, en el caso de los préstamos de consumo, no hay obligación de contratar seguros, sino que se trata de un resguardo que adopta la institución que otorga el crédito en conjunto al deudor.

Dejemos dicho desde ya que un seguro de desgravamen es aquel en que *"el asegurador se compromete a pagar el saldo insoluto que se encuentre pendiente a la muerte del asegurado, de la obligación a que el seguro se refiera. El beneficiario en este seguro es siempre el acreedor, sin que pueda*