

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 14º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-19906-2018  
CARATULADO : ARROYO / METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.

En Santiago, a veintidós de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

Comparece don Mario Tomás Schilling Fuenzalida, abogado, en representación de don **Leonardo Ismael Arroyo Neira**, ingeniero civil metalúrgico, con domicilio para estos efectos en Avenida La Dehesa n° 181, oficina 1211, comuna de Lo Barnechea, Santiago, deduciendo demanda en juicio ordinario de mayor cuantía de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, en contra de **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por Víctor Hassi Sabal, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 640, piso 11, comuna y ciudad de Santiago, en atención a los fundamentos de hecho y argumentos de derecho que pasa a exponer.

En cuanto a los hechos, indica que el día 01 de julio del año 2015, tomó contacto con su representado, doña Liliana González Díaz, quien se presentó como Ejecutiva de Metlife, ofreciéndole un APV con ahorro. A su cliente le interesó la propuesta realizada, por lo que pidió mayor información, firmando contrato el día 04 de julio del año 2015. El servicio contratado correspondía a un APV por 4 UF mensuales. El día 20 de julio del año 2015, se le envió por correo electrónico la Poliza de Seguro N° 102150050386.

Reseña que así, su representado mantuvo una relación contractual con Metlife sin problemas hasta el día 20 de enero del año 2017, cuando vía correo electrónico le envían una nueva Póliza de Seguros, N° 151170003859, asociada al Plan Metlife Seguro de Vida y Ahorro. Le llamó la atención a su representado el referido correo, ya que no había contratado otro servicio como el señalado. Por este motivo, procedió a revisar los documentos que se adjuntaron, constatando que existen datos que no corresponden, tales como su profesión y otros datos del beneficiario.



Agrega que, días después, su representado procede a revisar el detalle de los movimientos de su cuenta corriente, constatando que existe un cargo de \$12.387 asociados a un PAC METLIFE SE 00108990050337, sumado al cobro por el APV previamente contratado.

Asimismo, al revisar la cartola histórica emitida por su Banco, su representado constató que el referido cobro se está materializando desde el 08 de noviembre del año 2016. Frente a esto, revisó su correo electrónico para corroborar si en algún momento se le envió información de dichos productos, lo cual no encontró, pues nunca fue enviada por ellos.

Posteriormente, expresa que su representado ingresó a la página de Metlife para revisar el servicio contratado, y en ese momento se percató de la existencia de tres productos supuestamente contratados por él, esto es Metlife APV, Metlife Seguro de vida y ahorro y Metlife Protección accidental básico, que aparecen asociados a la ejecutiva Liliana González Díaz. Aclara que su cliente sólo contrató el producto Metlife APV.

Afirma que luego de reunir todos los antecedentes ya descritos, su representado se comunicó con el CallCenter de Metlife, el día 24 de enero del año 2017, informándosele que efectivamente los productos Metlife Seguro de vida y ahorro y Metlife Protección accidental básico, no tienen ninguna relación con el Metlife APV, y que debe concurrir a una oficina a solucionar el problema.

Prosigue refiriendo que el día 26 de enero del año 2017, su cliente se acerca a la oficina de Metlife Sucursal Concepción, lugar donde se le informa que ahí no pueden solucionar el tema ya que las sucursales pequeñas no tienen dicha facultad, y que debe dirigirse a Metlife Agustinas (casa matriz). No obstante le aconsejan anular el mandato para el descuento por PAC de los productos Metlife Seguro de Vida y Ahorro y Metlife Protección Accidental Básico, más no renunciar directamente a ellos.

Invoca que su representado quedó disconforme con la solución dada y llamó al CallCenter, exponiendo nuevamente la situación. En esa oportunidad le señalaron que debía enviar un correo a la dirección cat@metlife.cl, indicando lo sucedido, además de adjuntar cinco firmas propias para validar la misma, ya que los productos habían sido aprobados y que en ellos se observa la huella digital de su cliente. Niega que dicha situación haya ocurrido. Es así que se ingresa el requerimiento asignando el N° REQ-20171249469 Metlife.



Manifiesta que el día 08 de febrero del año 2017, la ejecutiva, ya indicada precedentemente, se comunicó con él, alertada por el reclamo realizado, con el fin de aclarar lo sucedido. Doña Liliana González Díaz le señaló que el producto Metlife APV había cambiado de nombre a Metlife Vida con Ahorro, y que consisten básicamente en lo mismo. Además le informa que ya está gestionando el rescate del dinero ahorrado por APV (nueva gestión que se realiza sin la autorización ni conocimiento de su representado), no obstante nunca recibe un vale vista o instrucciones de cómo recuperar el dinero ahorrado. Acerca del tercer producto supuestamente contratado, esto es, Metlife Protección Accidental Básico, la ejecutiva González Díaz le señaló que esto debía ser un error, que no sabía qué ocurrió, pero que se comprometía a gestionar la devolución del dinero cobrado por PAC. Finalmente, en dicha conversación le solicita que envíe un correo electrónico señalando que acepta o entiende que el producto Metlife APV y Metlife Vida con Ahorro son el mismo. Sin embargo, y a pesar de la insistencia de la ejecutiva, su representado no envió el correo electrónico solicitado por la ejecutiva.

Añade que, posteriormente, su cliente ingresó a la página web de Metlife, constatando nuevamente una anomalía, pues ya no figura el producto Metlife APV. Frente a esta situación, nuevamente llama al CallCenter para consultar qué había ocurrido con este producto, y se le informa que el producto había sido cerrado y que este cierre había sido firmado por él, el día 30 de enero del año 2017. Acusa que este hecho tampoco es efectivo, pues ese día su representado se encontraba en la ciudad de Los Ángeles y no en Santiago como figura en el documento supuestamente firmado por él.

Finalmente, expresa que el día 20 de marzo del año 2017, se dirigió a Metlife de calle Agustinas en la ciudad de Santiago, con el fin de obtener una respuesta al requerimiento de fecha 08 de febrero de 2017, ya que el ingresado con fecha 26 de enero no obtuvo respuesta alguna, por una mala gestión de quien lo recibió. En esta ocasión, es atendido por don Germán Sepúlveda Lara y la ejecutiva responsable del caso, doña Victoria Villarroel Lagos, quienes le informan que los documentos fueron firmados por él y que además se plasmó su huella digital. Se le informa además que toda la información relativa a esto fue enviada a su correo electrónico el día 20 de febrero del año 2016. No obstante, al revisar la dirección de correo a la que se envió dicha información, ésta no corresponde a la de su representado, lo que denota en ese instante.



A mayor abundamiento, hace presente que para el caso del producto Metlife Protección Accidental Básico, de fecha 18 de octubre de 2016, ese día se encontraba trabajando en la ciudad de Calama, y regresó a Santiago recién el día 19 de octubre, como consta en pasajes que acompañará, por lo que es imposible que haya firmado el referido documento en la sucursal de Agustinas.

Para el caso del producto Metlife Vida con Ahorro, firmado con fecha 16 de enero de 2017, aduce que ese día se encontraba en la ciudad Los Ángeles. Finalmente, el día 18 de enero de 2017 existe pago realizado a Metlife por \$66.000, el que tampoco fue realizado por su representado; además de otros movimientos.

Refiere que lo expuesto provocó una pérdida de capital en su representado, que puede ser avaluada en un total aproximado de \$142.328, a lo cual suma la desconfianza que generó la falsificación de la cual fue objeto, vislumbrándose claramente los daños del cual fue objeto, todo en razón del actuar doloso por parte del demandado de autos.

Enseguida, como elementos de la responsabilidad extracontractual, ilustra que ésta, conforme se desprende de los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, se configura al concurrir los siguientes requisitos, frente a los cuales no existe discrepancia, ni por parte de la doctrina ni la jurisprudencia: 1) Acto del hombre (acción u omisión); 2) Anti juridicidad del mismo; 3) Imputabilidad; 4) Daño; y 5) Relación de causalidad entre el hecho y su consecuencia dañosa.

Pasa a analizar cada uno, principiendo con que para que exista responsabilidad es menester que se dé un acto humano, que en el caso de autos corresponde a una conducta positiva de la parte demandada, que consistió en actuar y realizar cobros por un supuesto contrato que jamás fue firmado por su representado, sin tener el consentimiento de él, actuando así de manera dolosa.

Respecto de los daños causados, de la responsabilidad y de la normativa que regula el tema, destaca el artículo 2.329 del Código Civil.

Enseguida, sobre la anti juridicidad del acto dañoso, indica que éste contraviene el derecho, sea formal o materialmente. En otras palabras, el hecho infringe una norma jurídica o, bien, el sistema normativo en su totalidad, lo que se desprende de los artículos 1.437 y 2.284.



Razona que, desde luego, la acción de los demandados contraviene el derecho, ya que todo daño que tenga como antecedente la malicia o negligencia de su autor debe ser indemnizado.

Asimismo, decreta que la responsabilidad surge del incumplimiento de una obligación preexistente y siempre que ello sea imputable al demandado. En el presente caso la responsabilidad extracontractual que se invoca es de carácter subjetivo, procediendo al haber obrado el demandado con dolo contra su representado. Tal como se señaló, al realizar contrato y cobros, sin el consentimiento de su cliente.

Como punto siguiente, plantea que el daño provocado a su representado ha sido muy grave, según el relato ya expuesto, todo lo que trajo varias consecuencias y perjuicios no solo económicos, si no igualmente en lo anímico, por toda la preocupación y angustia que esto causó, generando un daño el fuero interno de él. Todo derivado del actuar de parte del demandado.

Al efecto, enuncia:

a) Daño Emergente, correspondiente al efectivamente causado en su representado, a raíz de lo expuesto en su demanda, derivado del contrato y cobros realizados, sin que su cliente firmara documento alguno, y por lo mismo, sin el consentimiento de su representado, tuvo una pérdida evaluada en un aproximado de \$142.328.-. Grafica dichos gastos de la siguiente forma: (1) Noviembre 2016: PAC Metlife Seguro protección accidental básico por \$12.349.-; (2) Diciembre 2016: PAC Metlife Seguro protección accidental básico por \$12.374.-; (3) Enero 2017: PAC Metlife Seguro protección accidental básico por \$12.387.-; y (4) Febrero 2017: PAC Metlife APV por \$105.218.-.

b) Daño moral, que tiene como base el estrés, la angustia y la depresión provocada por los hechos relatados. Este tipo de daños, plenamente acogidos por la jurisprudencia chilena e internacional, se ha conceptualizado de diversas formas. Ahonda al efecto.

Aduce que como consecuencia de lo anterior, se le han generado problemas económicos a partir de verse obligado su representado a pagar un elevada cantidad de dinero por concepto de pago que no le correspondía, además del hecho de tener una desconfianza grande con diversas empresas del rubro de los seguros y bancos, a raíz de estos hechos descritos en el presente libelo, lo que ha generado una gran



angustia tanto a su representado como a su entorno familiar, debiendo hacer un esfuerzo económico para realizar el pago de gastos que no proceden, como consecuencia del uso fraudulento de su firma y huella para generar contratos, además de los malos ratos que ha tenido con el demandado de autos, y la misma desconfianza que le genera toda esta situación. Ello, ya que todas las personas que contratan seguro o empresas de este tipo, lo hacen en razón de obtener mayor seguridad y no para que ocurran hechos como los descritos, todo los que conllevan un desgaste emocional y de tiempo ante el mismo demandado y otros. Agrega que ha tenido profundos malestares que no le permiten conciliar bien el sueño por el estrés que produjo toda la situación ya relatada.

Por lo anteriormente expuesto y referido a este concepto, avalúa el daño moral sufrido por su cliente, el cual demanda, en la suma de \$30.000.000.-, o la que se estime conforme a justicia.

Como último requisito, refiere que el vínculo de causalidad es un elemento de la responsabilidad que en el caso de autos es claro y manifiesto. Se produjo el daño ya referido a causa del actuar doloso del demandado en contra de su representado por los contratos y cobros, sin tener la firma de mi cliente, la cual fue falsificada en su oportunidad, no teniendo por consiguiente el consentimiento de su cliente para realizar aquello, por lo que el dolo en su actuar es claro y queda de manifiesto en el presente libelo.

Como aspecto aparte, cita el artículo 2320 del Código Civil, y afirma que la doctrina, señala dos requisitos para que opere esta presunción, que corresponden a que:

a) Que el dependiente haya incurrido en un delito o cuasidelito civil, es decir, para que un tercero pueda ser hecho responsable del acto del agente, este último debe ser responsable de un delito o cuasidelito civil según las reglas generales. Para que este tercero pueda ser hecho presuntivamente responsable del daño, debe haber una relación de cuidado respecto de quien incurrió en la culpa.

b) Que exista una relación de autoridad o cuidado entre el autor del daño y el tercero que resulta responsable: La relación de dependencia o cuidado puede estar dada por un deber que tiene el tercero (como el que los padres tienen respecto de los hijos que la ley confiere a su cuidado) o, puede ser una cuestión de hecho, que se presenta incluso en ausencia de un vínculo formal. Lo que



importa es que el principal haya estado en una posición de autoridad para impedir la ocurrencia del ilícito.

En el presente caso concluye que la relación de cuidado es evidente, toda vez que como ya lo ha señalado la jurisprudencia, la empresa demandada tiene el deber de prevención particular, lo que significa que deben implementar todos los medios necesarios para evitar que ocurran las situaciones como las ya descritas.

En mérito de las razones y normas jurídicas ya expuestas, de lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y demás aplicables, ruega tener por deducida demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, en juicio ordinario de mayor cuantía en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., ya individualizada, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarlo a pagar las siguientes sumas:

1. La cantidad de \$142.328.- a título de daño emergente sobre la base de los perjuicios analizados en la demanda, o lo que se estime ajustado a derecho.
2. La cantidad de \$30.000.000.- a título de daño moral sobre la base de los perjuicios analizados en la demanda, o lo que se estime ajustado a derecho.
3. Que las cantidades antes indicadas deberán pagarse con intereses y reajustes, a contar de la fecha del perjuicio, o desde la notificación de la demanda, o desde la fecha que se estime ajustado a derecho.
4. Que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

Mediante libelo de folio 7, la demandante rectifica la demanda en el sentido de indicar que el representante legal del sujeto pasivo es don Andrés Fernando Merino Cangas.

Consta bajo folio 13 notificación por cédula de la demanda y su proveído, como también de su rectificación y resolución recaída en la misma, al representante legal del demandado, en su representación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.

Enseguida, por presentación de folio 14 comparece don Rodrigo González Mass, abogado, mandatario judicial, en representación de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., ambos domiciliados para estos efectos en Av. Apoquindo 3885 oficina



602, comuna de Las Condes, interponiendo excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, conforme a los argumentos que enuncia.

Previa tramitación de la incidencia indicada, ésta fue rechazada por resolución de folio 24. Habiéndose deducido apelación respecto de dicho dictamen, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la misma.

Prosiguiendo con la tramitación de la acción incoada, bajo folio 27, apoderada de la demandada Metlife Chile Seguros de Vida S.A., contesta la demanda de autos, negándola en todas sus partes, solicitando sea rechazada totalmente, con costas, por los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que pasa a exponer.

Primeramente, se remite a los antecedentes de la demanda, para luego pasar a expresar sus defensas. Al efecto, aduce la contratación de los seguros materia de autos, detallando lo siguiente:

a) Seguro Metlife APV, póliza N° 102150050386:

Refiere que con fecha 10 de julio de 2015, don Leonardo Ismael Arroyo Neira contrató con Metlife Chile Seguros de Vida S.A. Seguro de Vida Flexible para ahorro previsional voluntario con alternativa de ahorro (en adelante Metlife APV), póliza N° 102150050386, cuyas Condiciones Generales se encuentran depositada en la Comisión para el Mercado Financiero (antigua Superintendencia de Volares y Seguros) bajo el código POL220140143.

Precisa que el seguro fue anulado por desistimiento del asegurado el 27 de enero de 2017, gestionándose el 02 de febrero de 2018, por lo que se le descontó en exceso una prima por aquel concepto, la que fue debidamente restituida (\$105.216.-) en la cuenta corriente del demandante de autos con fecha 21 de septiembre de 2018. Por ello, es improcedente la indemnización de perjuicios solicitada por dicho concepto.

Asimismo, aduce que en enero de 2017 el demandante efectuó el rescate total del saldo disponible en el seguro. Por ello, su representada nada le debe al Sr. Arroyo por concepto del seguro Metlife APV, póliza N° 102150050386.

b) Seguro Metlife Protección Accidental Básico, póliza N° 108990050337:



Posteriormente, relata que el actor contrató con fecha 19 de octubre de 2016 seguro denominado Metlife Protección Accidental Básico, póliza N° 108990050337, cuyas Condiciones Generales se encuentran depositada en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL320130085, el que fue dejado sin efecto por desistimiento de la compañía, es decir, por no pago de las primas.

Informa que constando en su contratación la firma y huella digital del asegurado, su representada nada le debe al señor Arroyo por concepto del seguro Metlife Protección Accidental Básico, póliza N° 108990050337, de modo que las imputaciones efectuadas en la demanda deberán ser debidamente acreditadas por el actor de autos.

c) Seguro Metlife Seguro de Vida y Ahorro, póliza N° 151170003859:

Finalmente, señala que el demandante de autos contrató con fecha 18 de enero de 2017 seguro denominado Metlife Seguro de Vida y Ahorro, póliza N° 151170003859, cuyas Condiciones Generales se encuentran depositada en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL220160203 el que igualmente fue dejado sin efecto por desistimiento de la compañía.

Indica que en su contratación consta huella y firma del asegurado, y la póliza contratada fue debidamente enviada el 20 de enero de 2017 al correo electrónico del señor Arroyo, a saber, l.arroyo.neira@gmail.com, indicándose claramente el número de la póliza y su denominación. Asimismo consta en documento firmado y estampado con huella digital de fecha 26 de enero de 2017 la solicitud de eliminación de cargo automático. Por esto, las imputaciones efectuadas en la demanda deberán ser debidamente acreditadas por el actor de autos.

Concluye que la demanda de autos debe ser desestimada puesto que su representada no ha cometido los hechos imputados por el demandante, sino que ha actuado conforme a los contratos celebrados y las disposiciones legales vigentes que regulan la materia.

A continuación, alega la improcedencia de la acción intentada en autos, ilustrando que el demandante alega el exceso del pago de una prima al amparo de un contrato reconocido por ambas partes y por otra parte la invalidez de dos contratos en que constan su firma y huella dactilar, por lo que existiendo



disposición contractual que regula los hechos materia de este juicio impide al actor optar por el estatuto extracontractual, viéndose obligado a dirigir su demanda conforme a las normas de la responsabilidad contractual. El demandante yerra al reclamar una supuesta responsabilidad extracontractual, pues de los antecedentes señalados y los argumentos vertidos se demuestran que los hechos en que se funda la demanda están sujetos al estatuto de responsabilidad contractual que lo liga a Metlife Chile Seguros de Vida S.A.

Sin perjuicio de lo señalado, menciona que nuestro ordenamiento jurídico recoge entre sus principios la fuerza obligatoria de los contratos, conforme al artículo 1545 del Código Civil.

Razona que, de este modo, es totalmente improcedente la acción interpuesta en autos, además que el daño emergente alegado por el exceso del pago de la prima asociada al seguro Metlife APV, no es tal desde que la prima ha sido debidamente abonada en la cuenta corriente del actor.

Sin perjuicio de lo señalado, invoca que para el caso que se determine que la acción es correcta conforme a la naturaleza jurídica de la pretensión procesal, es improcedente puesto que no se cumple con los requisitos que pasa a desarrollar.

Así, sobre la improcedencia de daños y perjuicios, explicita que en atención a que su representada no ha cometido ninguno de los hechos imputados en el libelo pretensor, es totalmente improcedente la indemnización de daños requerida.

Sostiene que el daño alegado por la demandante no es indemnizable ya que emanaría de un supuesto incumplimiento contractual, por lo que el daño debe ser directo o más bien, consecuencia inmediata de la obligación que se alega incumplida, lo que en el caso de autos no ocurre pues como se señaló no existe.

Sin perjuicio, para el caso que se determine que lo demandado corresponde a una indemnización de perjuicios en sede extracontractual, no se ha generado ningún daño proveniente de la comisión de un delito o cuasidelito civil.

Agrega que: a) En cuanto al daño emergente, no resulta legítimo imputar a su representada como daño emergente la suma de \$142.000.-, consistentes en el pago de una prima en exceso respecto del seguro Metlife APV, póliza N° 102150050386 por \$105.218, toda vez que dicha prima ha sido debidamente abonada en la cuenta corriente del demandante con fecha 21 de septiembre de



2018. Asimismo no es correcto imputar los cobros de las tres primas procedentes del seguro Metlife Protección Accidental Básico, póliza N° 108990050337, correspondiente a \$37.110, por cuanto el seguro fue debidamente contratado por el actor de autos, de modo que resulta infundado el daño emergente solicitado; y b) En cuanto al daño moral, que no es propicio ya que en caso de responsabilidad contractual el contratante incumplidor sólo debe indemnizar el daño moral cuando ha estado en situación de preverlo al tiempo del contrato, atendiendo a criterios objetivos, sea en razón del contenido de la convención, de la naturaleza de las obligaciones contraídas conforme a la buena fe, o en atención a los riesgos que normalmente pueden derivar del incumplimiento. Ninguno de estos criterios concurre en el caso de autos, en que se trata de un contrato de carácter preponderantemente económico, como es el contrato de seguro – de mera indemnización – que no fuerza a responder de situaciones ajenas al contenido del contrato, que no se pudo razonablemente prever, como el cuantioso menoscabo moral que se reclama.

Adiciona que, para el caso que se considere responsabilidad extracontractual, no se han dado en la especie los elementos necesarios para que sea procedente el daño moral, debiendo tenerse presente que la indemnización de perjuicios debe tener un fin exclusivamente resarcitorio, en cuanto busca reparar estrictamente el daño causado. Por ello, es contrario a toda la experiencia y jurisprudencia sobre la materia pretender avaluar las molestias que la supuesta situación relatada puede acarrear en la suma pretendida por el actor consistente en \$30.000.000 por este concepto. Ejemplifica con el Baremo Jurisprudencial estadístico sobre indemnización de daño moral efectuado por el la Universidad de Concepción en conjunto con el Poder Judicial.

Acerca del Derecho, expresa que el contrato de seguro consta en un documento justificativo que se llama póliza. La póliza está compuesta por las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares. Las primeras son cláusulas estandarizadas y contenidas en un modelo registrado en el depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero. Las condiciones generales tienen como finalidad describir los riesgos con cobertura y los riesgos excluidos, en otras palabras tienen por finalidad delimitar el riesgo.

Aduce que las Condiciones Particulares son las estipulaciones que especifican el contrato de seguro que se celebra, haciendo mención a la persona del asegurado, monto de la prima, deducible, vigencia etc., es decir, todas aquellas menciones que



son necesarias para regular la relación específica entre las partes que celebran el contrato.

Por esto, estima que las estipulaciones contenidas en las Condiciones Generales son parte integrante del contrato celebrado y como tal tienen la misma fuerza vinculante que cualquier disposición contractual, de modo que sus disposiciones son una ley para las partes de acuerdo al artículo 1545 del Código Civil. Cita también el artículo 1546 del Código Civil.

Finalmente, arguye que en la especie no se produce ninguno de los requisitos necesarios para su procedencia.

Luego, bajo folio 42 figura agregada acta de audiencia de conciliación, celebrada con la asistencia de los apoderados de ambas partes. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

Por resolución de folio 47 se recibe la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, sobre los cuales debe recaer la misma. A su vez, bajo folio 48 y 19 rolan estampados receptoriales que dan cuenta de haberse notificado a la demandada y a la demandante, respectivamente, de la sentencia interlocutoria de prueba dictada.

Sin perjuicio de deducirse por ambas partes reposiciones de la indicada resolución, dándoseles tramitación, éstas fueron rechazadas.

Bajo folio 64 la demandada presenta observaciones a la prueba.

A su vez, por proveído de folio 71, se cita a las partes a oír sentencia.

**EN RELACIÓN Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que comparece don Mario Tomás Schilling Fuenzalida, en representación de don Leonardo Ismael Arroyo Neira, interponiendo demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en juicio de mayor cuantía, en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., representada por don Andrés Fernando Merino Cangas, conforme a los argumentos señalados en la parte expositiva.

**SEGUNDO:** Que, habiendo sido legalmente emplazada la parte demandada, ésta compareció en el presente juicio, solicitándose en la contestación de la demanda el íntegro rechazo de ésta, con costas.



**TERCERO:** Que, en relación a la prueba presentada, la parte demandante acompañó los siguientes documentos:

1.- Copia de Condiciones Particulares de Póliza Metlife Protección Accidental Básico N° 10699 N° 050337, de fecha 18 de junio de 2016, respecto del asegurado titular Leonardo Ismael Arroyo Neira. Se encuentra suscrita tanto por personero de Metlife y del asegurado titular.

Acompaña también resultado de proceso pre-evaluación, de fecha 19 de octubre de 2016; documento intitulado “Check List”, de fecha 19 de octubre de 2016; comprobante de pago webpay.cl a Metlife Seguros de Vida, de fecha 19 de octubre de 2016, que consta en correo electrónico de Liliana González; comprobante de depósito inicial y certificación de cobertura profesional folio N° 766906, de fecha 19 de octubre de 2016; declaración de personas expuestas políticamente; y comprobante de ingreso de caja, de fecha 19 de octubre de 2016.

2.- Copia de correo de fecha 20 de julio de 2015 remitido por MetLife Seguros al correo [L.ARROYO.NEIRA@gmail.com](mailto:L.ARROYO.NEIRA@gmail.com), que contienen mensaje de bienvenida, dando cuenta de póliza contratada, correspondiente a la N° 102150050386, fecha de emisión 10 de julio de 2015, plan Metlife APV.

3.- Copia de comprobante de ingreso a caja por el monto de \$66.000, de fecha 18 de enero de 2017, recibido por Metlife de parte de Leonardo Arroyo Neira y comprobante de depósito inicial, por el mismo monto y asegurado.

4.- Copia de correo electrónico de fecha 8 de febrero de 2017, remitido por Contacto Metlife a [l.arroyo.neira@gmail.com](mailto:l.arroyo.neira@gmail.com), de materia “Notificación reclamo”. Se detalla en el correo, respecto de póliza 108990050337, que el asegurado indica que no contrató dos pólizas 108990050337 y 151170003859, ya que indica no haberlos firmado, y solicita anulación de las mismas y devolución de los valores de prima que se hubieren cargado a su cuenta. Se consigna como fecha máxima de respuesta el 28 de febrero de 2017.

5.- Copia de formularios de eliminación de cargo automático de fecha 26 de enero de 2017, a nombre de Leonardo Arroyo Neira, respecto de las pólizas N° 108990050337 y 151170003859, respectivamente. Se encuentran firmadas por el pagador de la póliza.



6.- Copia de hoja con individualización manuscrita de don Leonardo Ismael Arroyo Neira, con su celular y cinco firmas estampadas en el documento.

7.- Copia de carta de anulación de póliza presentada ante Metlife por Leonardo Arroyo respecto de la póliza N° 102150050386. Solicita el rescate total de fondos.

8.- Copia de formulario Check List para cambios de pólizas de fecha 25 de enero de 2017, respecto de la póliza 102150050386 del contratante Leonardo Arroyo Neira. Requiere anulación de la póliza.

Tiene aparejado comprobante requerimiento interno N° 268795592, de anulación de póliza.

9.- Copia de correo enviado por Leonardo Arroyo Neira ([l.arroyo.neira@gmail.com](mailto:l.arroyo.neira@gmail.com)) a [cat@metlige.cl](mailto:cat@metlige.cl), de fecha 26 de enero de 2017, con asunto “Reclamo por fraude” .

10.- Copia de correo de Victoria Villarroel, por parte de Metlife, enviado a [ARROYO.NEIRA@GMAIL.COM](mailto:ARROYO.NEIRA@GMAIL.COM), con fecha 20 de marzo de 2017, con indicación de adjuntar respaldos de propuestas por el firmadas respecto de pólizas N° 108990050337 y 151170003859. Luego es reenviado con la misma fecha a [l.arroyo.neira@gmail.com](mailto:l.arroyo.neira@gmail.com).

11.- Copia de cartola de cuenta de Banco Santander de Leonardo Ismael Arroyo Neira respecto de transacciones de fecha 16 a 18 de enero de 2017.

12.- Copia de Pasajes emitidos por Latam Airlines respecto del pasajero Leonardo Arroyo, con itinerario Santiago a Calama, de fecha 11 de octubre de 2016, y Calama a Santiago, de fecha 19 de octubre de 2016.

13.- Copia de Pasajes emitidos por Latam Airlines respecto del pasajero Leonardo Arroyo, con itinerario Concepción a Santiago, de fecha 18 de enero de 2017; Santiago a Calama, de fecha 18 de enero de 2017; Calama a Santiago, de fecha 25 de enero 2017; y Santiago a Concepción, de fecha 25 de enero de 2017.

14.- Copia de querella por delito de falsificación presentada por Mario Tomás Schilling Fuenzalida, en representación de don Leonardo Arroyo Neira, en contra de Liliana González Díaz y de todos los que resulten responsables.



Tiene también escrito de acompaña documentos ofrecidos en la citada querella, individualizando como causa pertinente la de rit N° O-6199-2017, del 7º Juzgado de Garantía de Santiago.

Asimismo, consta resolución de fecha 18 de abril de 2017, dictada en la referida causa, mediante la cual se admite a tramitación la querella, como también orden de investigar asociada a la causa, remitido por la Fiscal adjunta al Jefe de la Brigada Investigadora de Delitos Económicos Metropolitana.

**CUARTO:** Que, por su parte, la demandada Metlife Chile Seguros de Vida S.A., acompaña los siguientes instrumentos, en parte de prueba:

1.- Copia de Anexo N° 2, Propuesta de Póliza con plan APV, respecto de póliza Seguro Previsional Seguro de Vida Flexible para Ahorro Previsional Voluntario con alternativas de inversión, con nombre de fantasía “Metlife APV”, código de póliza POL220140143, respecto del asegurado Leonardo Arroyo Neira. Se encuentra fechado al 3 de julio de 2015 y contiene firma del asegurado.

2.- Copia de Condiciones Generales de Seguro de Vida Flexible para Ahorro Previsional Voluntario con alternativas de inversión, código de póliza POL220140143. Contiene anexo.

3.- Copia de Condiciones Particulares de Póliza Metlife Protección Accidental Básico, de fecha 18 de octubre de 2016, N° de póliza 10899 N° 050337, a nombre del asegurado Leonardo Ismael Arroyo Neira.

Tiene firmas con indicación de ser personero de Metlife y del asegurado titular.

A su vez, acompaña comprobante de ingreso a caja de fecha 19 de octubre de 2016 y declaración de personas expuestas políticamente.

4.- Copia de Condiciones Generales de Seguro de Accidentes Personales, código de póliza POL320130085.

5.- Copia de comprobante de ingreso a caja de fecha 19 de enero de 2017; resultado proceso pre-evaluación de fecha 18 de enero de 2017, propuesta 151170003859, a nombre de Leonardo Arroyo Neira; y comprobante depósito inicial de fecha 18 de enero de 2017.



6.- Copia de declaración personal de salud y actividades del propuesto asegurado, don Leonardo Ismael Arroyo Neira. Aparece firmado por el propuesto asegurado y fechado al día 15 de junio de 2015.

Contempla también comprobante ingreso a caja, por la suma de \$99.984, pagado el 9 de julio de 2015 y comprobante de depósito inicial y certificado de cobertura provisional folio N° 667202 respecto del mismo monto y fecha referidos.

A su vez, consta propuesta de seguro, folio 667202, respecto del propuesto asegurado ya referido; documento intitulado “Check List”, de fecha 10 de julio de 2015; enmienda a una propuesta de seguro de vida individual de fecha 8 de julio de 2015; selección de alternativas de ahorro provisional voluntario, folio 145113, del trabajador Leonardo Ismael Arroyo Neira, N° de póliza 102150050386; resultado proceso pre-evaluación de fecha 10 de julio de 2015; y declaración de persona políticamente expuesta.

**QUINTO:** Que habiéndose acompañado cadena de correos electrónicos por parte de la demandada, y habiéndose decretado a propósito de su naturaleza audiencia de percepción documental, ésta no llegó a verificar, siendo de carga del litigante interesado su diligenciamiento. Así, en definitiva, dichos instrumentos electrónicos no llegaron a tenerse por acompañados. Es por ello que no serán considerados en la presente sentencia.

**SEXTO:** Que, sobre la responsabilidad extracontractual, la Excelentísima Corte Suprema se ha pronunciado indicando que “*es aquella que proviene de un hecho ilícito perpetrado por una persona en perjuicio de otra, que no constituye la violación de un deber contractual*” (Sentencia de fecha 1 de junio de 2016, causa rol 10.694-2015, considerando tercero).

En concordancia con lo anterior, “*para que prospere una demanda como la que aquí se intenta es necesario que se acrecrite la existencia de los cuatro elementos que la caracterizan, a saber: daño, culpa o dolo, relación de causalidad y capacidad delictual. (...) Se puede decir, entonces, que la responsabilidad civil surge cuando se verifica un hecho ilícito, imputable a una persona capaz y que ha sido la causa de un daño ocasionado a otro.*” (Sentencia de reemplazo dictada con fecha 24 de agosto de 2015, por la Excelentísima Corte Suprema, en causa rol 3293-2015, considerando quinto).



**SÉPTIMO:** Que, precisamente, en razón de la naturaleza de la pretensión demandada por el actor, para que sea acogida, resulta necesaria la concurrencia de los presupuestos que configuran la responsabilidad extracontractual, de acuerdo a lo regulado en los artículo 2314 y siguientes del Código Civil.

Ello, en tanto no obstante desprenderse de lo obrado en autos la existencia de un vínculo contractual entre Leonardo Ismael Arroyo Neira y Metlife Chile Seguros de Vida S.A, constituido por el Seguro Metlife APV póliza N° 102150050386 –siendo un hecho no controvertido por las partes en la causa-, la acción del demandante de autos se funda precisamente en contratos respecto de los cuales él no habría prestado su consentimiento –tratándose de aquellos seguros de pólizas N° 108990050337 y 151170003859-. Entonces, al no haber prestado su voluntad para su celebración, descarta su existencia, amparándose en sede extracontractual.

También sustenta su acción en lo acaecido tras la terminación del primero de aquellos contratos, por lo cual también lo identifica como materia de responsabilidad extracontractual.

A contrario sensu, la demandada afirma que los tres contratos de seguros antedichos efectivamente fueron celebrados, habiendo concurrido el asegurado y demandante en autos, con su voluntad para su celebración, de conformidad a lo dispuesto en la regulación del ramo, correspondiente a los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio.

**OCTAVO:** Que a propósito de la materia de autos, conforme al artículo 513 letra p) del Código de Comercio, se denomina “póliza” *“el documento justificativo del seguro.”*

Adicionalmente, el artículo 514 inciso primero del citado código, dispone que “*La proposición de celebrar un contrato de seguro deberá expresar la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión de los riesgos*”, mientras que el artículo 515 incisos primero y segundo, del mismo cuerpo legal, establece que “*El contrato de seguro es consensual.*

*La existencia y estipulaciones del contrato se podrán acreditar por todos los medios de prueba que contemplen las leyes, siempre que exista un principio de prueba por escrito que emane de cualquier documento que conste en télex, fax,*



*mensajes de correo electrónico y, en general, cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal”.*

En dicho entendido, en virtud de los documentos acompañados al proceso, se tendrá por suficientemente establecida la celebración de los contratos de seguros con pólizas 102150050386, 108990050337 y 151170003859, entre las partes de autos, actuando Metlife Chile Seguros de Vida S.A. como aseguradora, y don Leonardo Ismael Arroyo Neira, como asegurado.

**NOVENO:** Que, para arribar a lo anterior, se tiene en especial consideración que más allá de las alegaciones del actor referentes a no haber concurrido con su firma a los contratos de pólizas 108990050337 y 151170003859, correspondientes respectivamente a los denominados Metlife Protección Accidental Básico y Metlife Seguro Vida y Ahorro, debe atenderse al carácter de los documentos privados aparejados, especialmente por su parte.

Al respecto, cabe precisar que no obra antecedente que permita tener fehacientemente por asentado que las firmas estampadas tanto en las condiciones particulares como en las propuestas de seguros y documentos adicionales hayan sido falsificadas, o que los datos llenados en los formularios pertinentes no se condigan con la realidad del asegurado. Ello, teniendo en cuenta la falta de probanzas idóneas sobre ese punto, que permitan desvirtuar la legitimidad de dichas rúbricas. En ese entendido, las piezas de la causa penal aparejada no llegan a aportar antecedentes probatorios como tampoco sentencia dictada en dicha sede, que alteren lo anterior.

En esa línea, deben tenerse por válidos los contratos a que se refieren, siendo carga del demandante, que alega lo contrario, la acreditación de la adulteración de los títulos, y de la falta de voluntad concurrente de don Leonardo Ismael Arroyo Neira; lo cual no fue probado en la especie.

Por lo demás, no obsta a lo anterior la invocación del demandante, fundada en los pasajes de avión y cartolas aportadas por dicha parte –que han sido precedentemente singularizados-, de haberse encontrado fuera de Santiago a la fecha de los documentos pertinentes, data en que habrían sido suscritos, explicitando la imposibilidad de haber concurrido esos días al efecto. Aquello, teniendo en cuenta que el llenado de los formularios en cuestión, en base a los cuales se forma el consentimiento, no supone necesariamente un apersonamiento a



una oficina en concreto, conforme se desprende del precedentemente citado artículo 515 del Código de Comercio.

**DÉCIMO:** Que, sin perjuicio de lo expuesto, por otro lado, cabe atender a la situación del contrato de póliza 1021500050386, en cuanto a la efectividad de haber mediado cobros indebidos, con posterioridad a su término.

Sobre este punto, conceptualizándose la petición en análisis como daño emergente, cabe mencionar que éste ha sido concebido como “*el empobrecimiento real y efectivo que sufre el patrimonio de una persona*” (Abeliuk Manasevich, René, “La Obligaciones” Tomo I, Quinta edición actualizada. Santiago, Editorial Jurídica de Chile, p.248).

Establecido lo anterior, en concreto se dirá respecto del contrato de póliza N° 1021500050386 que a diferencia de los dos tratados en el razonamiento precedente, las partes no controvieren la celebración de mismo. Como ya fue anticipado, la discusión a propósito de éste se encuentra asociada a su término.

Es así como de lo expuesto por las partes en relación a la prueba rendida, en especial la “carta de anulación de póliza” aparejada, se tendrá por establecido que el asegurado y demandante en la especie, manifestó su voluntad de poner término al contrato, teniéndose por recepcionado tal antecedente por la aseguradora el 30 de enero de 2017.

Así, habiendo terminado el contrato, no procedía cobro durante febrero del monto de 4 UF mensual pactado para el contrato en análisis.

Sin embargo, se desprende de lo indicado por la demandada en su contestación del libelo incoado en su contra, que efectivamente descontó en exceso una prima por dicha parcialidad, y que en su equivalente en pesos, en ese momento ascendió a \$105.216.

De todos modos, no obstante la alegación de haber restituido tal monto al actor –lo cual pugna con la pretensión de la demanda planteada respecto de ese monto y concepto-, tal antecedente no ha sido probado en la especie, siendo de su cargo hacerlo, teniendo en consideración que fue aquella parte la que procedió al descuento indebido. En dicho sentido, se tendrá por establecido el daño por el referido monto.



**UNDÉCIMO:** Que, luego, acerca de los restantes montos pedidos a título de daño emergente, acerca del pago de tres parcialidades por el contrato de póliza N° 108990050337, denominado Metlife Protección Accidental Básico, que no habrían procedido conforme a lo alegado por el demandante, éstas corresponden a las de noviembre y diciembre de 2016 y enero de 2017.

Sin embargo, a propósito de los mismos se observa que con fecha 26 de enero de 2017 se presentó solicitud del asegurado de cesarse por parte de Metlife con el cobro mediar pago automático de la cuenta, conforme la documento referido en el número 5.- del considerando tercero. Entonces, en correlato con lo ya establecido, se estará a que al momento de las parcialidades que el sujeto activo denuncia como improcedentes, el contrato se encontraba vigente. Ello deviene necesariamente en que los cobros se enmarcaban dentro de las prestaciones propias del contrato que le eran exigibles a don Leonardo Arroyo. Es por ello que será desestimada la condena a daño emergente por responsabilidad extracontractual por la partida en comento.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que siguiendo entonces con el análisis de los requisitos de la responsabilidad pretendida, fuera de lo indicado sobre el contrato de póliza 1021500050386, se observa que no media un acto antijurídico por parte de la demandada Metlife Chile Seguros de Vida S.A. del cual derivar daños producidos al actor.

No obstante, en el caso del citado contrato de seguro, de póliza 1021500050386, sí se vislumbra que la demandada incurrió en un actuar antijurídico que produjo daños al actor, imputable a su parte.

Para dicha determinación, asimismo, debe tenerse en cuenta que la demanda de marras se enmarca dentro del supuesto del artículo 2320 del Código Civil, en cuanto el empresario es responsable del hecho de sus dependientes, debiendo entenderse que quienes han obrado en la especie desempeñan sus labores para la persona jurídica demandada. Asimismo, en ese entendido debe tenerse por asentada la capacidad de la demandada como sujeto activo de un delito o cuasidelito civil, teniendo al respecto en especial consideración lo dispuesto en el artículo 2316 inciso primero del mismo código.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, a su vez, debe recordarse que a diferencia de lo que ocurre en la responsabilidad civil de índole contractual, en la cual existen



ciertas obligaciones contraídas convencionalmente entre las partes, en el ámbito extracontractual lo que existe es un deber general de no dañar a otro, que consagran los artículos 2314 y 2329 del Código Civil. Asimismo, en la responsabilidad aquí invocada debe probarse que aquel deber ha sido vulnerado en forma culpable -o dolosa- por el agente del hecho u omisión dañosa, sin mediar presunción de incumplimiento, atendido, además, a que se trata de una responsabilidad subjetiva.

En la especie, se estará a la concurrencia de culpa en el obrar de los dependientes de la demandada, a propósito de no haber empleado el cuidado que les es exigible en lo referente a disponer el cese de cobros automáticos o bien, al proceder a descontar dinero de terceros sin fuente de las obligaciones que obre en su favor. Ello, poniendo también en realce que se trata de funcionarios de una empresa mercantil, cuyo negocio estriba en el desarrollo habitual de dicho tipo de actividades.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, adicionalmente, cabe referirse al daño moral invocado por el demandante, analizando la efectividad de su procedencia.

Al efecto, preliminarmente se señalará sobre la partida indemnizatoria en comento que resulta un imperativo requerido para que se acceda a una demanda de indemnización de perjuicios, precisamente, la acreditación de los daños que se invocan. Ello implica la prueba de la existencia, monto y naturaleza de los perjuicios, de carácter extrapatrimonial, en este caso; teniendo en vista que lo perseguido con la acción incoada es que se determine afirmativamente la responsabilidad de la demandada con la consiguiente condena a que otorgue los medios pecuniarios que procuren satisfacer el menoscabo de carácter moral sufrido por la víctima demandante. Refuerza lo anterior la consideración de que nuestro ordenamiento jurídico repudia el enriquecimiento injusto o sin causa, al igual que las condenas pecuniarias a título de punición, debiendo darse cuenta en juicio de la procedencia del resarcimiento.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, luego, más allá de la afección explicitada por el demandado en su libelo de demanda, y de la evaluación de ésta que efectúa, resulta de la prueba rendida que no obran antecedentes tendientes a probar la efectividad de concurrencia de los menoscabos en la esfera moral que han sido aducidos.



Es en tal supuesto que sin perjuicio de poder observarse la práctica por parte del demandante de gestiones ante la compañía aseguradora demandada que no habrían mediado de haber obrado ésta conforme a Derecho, como da cuenta la práctica del requerimiento por él ingresado -de lo cual podría desprenderse una molestia del demandante-, en definitiva no resulta posible para esta Magistratura acceder a los daños morales pretendidos, por no haberse probado sus existencia; y teniendo en cuenta que los daños patrimoniales a los cuales se accederá se fundan en el cobro indebido tras la terminación de un contrato, sin que se haya acreditado por el demandante las falsificaciones en las cuales sustenta principalmente su acción.

**DÉCIMO SEXTO:** Que de lo razonado se desprende que será acogida parcialmente la demanda incoada en autos, teniéndose por establecidos los elementos que determinan la procedencia de la responsabilidad extracontractual de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., en la presente causa, a propósito del descuento indebido de la suma de \$105.216, encontrándose ya terminado el contrato de póliza N° 102150050386, condenándosele al pago de dicha suma, a título de daño emergente.

No habiendo sido establecidos dichos antecedentes respecto de las restantes partidas indemnizatorias y montos pedidos, a título de daño emergente y daño moral, la acción será rechazada a ese respecto.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que acerca de los intereses y reajustes solicitados como incrementos al monto que será concedido mediante la presente sentencia, se accederá a otorgar los intereses corrientes devengados a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta la fecha de su pago efectivo.

Asimismo, en correlato con el principio de reparación integral del daño causado, la suma antedicha deberá pagarse reajustada de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor acaecida entre la fecha del actuar culpable y dañoso –para lo cual se estará al 1 de febrero de 2017, en tanto se efectuó el cobro de dicho mes sin encontrarse ya vigente la convención reiteradamente singularizada-, y la fecha de pago efectivo de la indemnización.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que en nada altera lo razonado las demás pruebas acompañadas por las partes.



De acuerdo a las consideraciones anteriores y a lo dispuesto en los artículos 1568 y siguientes, 1698 y siguientes, 2314 y siguientes del Código Civil; artículos 512 y siguientes del Código de Comercio; y artículos 170, 178, 180 y 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil;

**SE RESUELVE:**

I.- Que se acoge parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Mario Tomás Schilling Fuenzalida, en representación de don Leonardo Ismael Arroyo Neira, en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., condenándose a esta última a pagar al demandante la suma de \$105.216.-, a título de daño emergente, conforme a lo razonado en el considerando décimo sexto.

II.- Que la suma indicada en el numeral precedente deberá pagarse incrementada con los intereses corrientes que se devenguen a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta la fecha de su pago efectivo, y reajustada conforme al Índice de Precios al Consumidor, a contar del 1 de febrero de 2017 y hasta la fecha en que se produzca el pago efectivo.

III.- Que en lo restante, se rechaza la acción incoada.

IV.- Que se condena en costas a la demandada.

**NOTIFIQUESE Y REGÍSTRESE.**

C-19906-2018

DICTADA POR OSVALDO CORREA ROJAS, JUEZ TITULAR DEL DÉCIMO CUARTO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del artículo 162 del Código de Procedimiento Civil, en Santiago a 22 días del mes de enero del año dos mil veinte.

