

ROL N° 2.873-2023-KMR

DIO

SANTIAGO, diecinueve de enero de dos mil veinticuatro.

## VISTOS:

La querella y demanda civil de indemnización de perjuicios que rolan a fojas 12 y siguientes, interpuesta por don **ROBERTO ANTONIO ANANÍA CHENEVEY**, comerciante, cédula de identidad N° 8.869.863-0, domiciliado en calle Amunátegui N° 810, comuna de Santiago, en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**, Rut N° 96.819.630-8, representado por don **Herbert Gad Phillip Rodríguez**, ambos con domicilio en calle Bombero Ossa N° 1068, piso 4, comuna de Santiago, en adelante "Zurich Santander Seguros", por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de multas señaladas en el Artículo 24 de la Ley 19.496 y, en la parte civil, al pago de la suma de \$ 10.011.121.-, por concepto de daño emergente y la cantidad de S 250.000.-, por concepto de daño moral, más reajustes, interés y costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios, que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que consistirían en infracción a los artículos 13 y 23, ambos de la Ley 19.496.

A fojas 90, rola atestado receptorial relativo a notificación de la demanda.

A fojas 127 y siguientes, rola el escrito de excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por la querellada.

A fojas 139 y siguientes, rola contestación de querella infraccional y demanda civil deducida en contra de Zurich Santander Seguros.

Los documentos acompañados por el querellante, que rolan de fojas 1 a 70 y, los acompañados por la querellada y demandada civil, que rolan de fojas 91 a 126.

El acta del comparendo de conciliación, contestación y prueba, de fecha 03 de mayo de 2023, que rola a fojas 144 y siguientes, realizado con la presencia del querellante y de su apoderado y de apoderado judicial de la querellada.

A fojas 153 y siguientes, rola escrito de evacúa traslado del actor relativo a excepción de incompetencia absoluta opuesta por Zurich Santander Seguros.

A fojas 157, rola incidencia de nulidad procesal promovida por actor.

A fojas 161, rola evacúa traslado de dicha incidencia de nulidad procesal.

A fojas 166 y siguientes, rola resolución, de fecha 25 de mayo de 2023, que deniega nulidad impetrada por la parte querellante.

A fojas 176, rola resolución que ordena traer los autos para dictar sentencia.

A fojas 178, rola certificado de matrimonio ordenado acompañar a los autos, por resolución de fecha 05 de octubre de 2023, rolante a fojas 181, como medida para mejor resolver.

# **Y CONSIDERANDO:**

## **A) EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA.**

**PRIMERO:** Que, esta causa se ha iniciado por querella y demanda civil de indemnización de perjuicios, que rolan a fojas 12 y siguientes, interpuesta por don **ROBERTO ANTONIO ANANÍA CHENEVEY**, comerciante, cédula de identidad N° 8.869.863-0, domiciliado en calle Amunátegui N° 810, comuna de Santiago, en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**, Rut N° 96.819.630-8, representado por don **Herbert Gad Phillip Rodríguez**, ambos con domicilio en calle Bombero Ossa N° 1068, piso 4, comuna de Santiago, en adelante “Zurich Santander Seguros”, por la que solicita al tribunal se le condene al máximo de multas señaladas en el Artículo 24 de la Ley 19.496 y, en la parte civil, al pago de la suma de \$ 10.011.121.-, por concepto de daño emergente y la cantidad de \$ 250.000.-, por concepto de daño moral, más reajustes, interés y costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios, que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que consistirían en infracción a los artículos 13 y 23, ambos de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que, los hechos constitutivos de las infracciones se harían consistir en lo siguiente:

a) Que, el día 12 de octubre de 2017, el actor contrató un seguro de salud catastrófico con Zurich Santander Seguros a fin de precaver posibles accidentes que pudieren ocurrirle a los miembros de su familia, el que se materializó en Póliza N° 2165533, la que consideró como asegurados, además del actor, a Lorena Andrea Abrigo Castro, Pablo Ignacio Torres Abrigo, Roberto Osvaldo

Andrés Ananía Azcorbebeitia y, por último, a Juan Manuel Ananía Azcorbebeitia.

b) Que, debido a una ruptura con su anterior pareja, Lorena Abrigo, durante el año 2020, entabló relación con Lidia Dominique Fre Sossa, quien a la fecha es su actual pareja.

c) Que, debido a que la Sra. Lorena Abrigo y su hijo dejaron de ser parte de su vida, con fecha 05 de septiembre de 2022, acudió a la sucursal central de Zurich Santander Seguros, con el objeto de modificar a los asegurados del seguro de vida contratado, rellenando el formulario de endoso que, para esos efectos, mantiene Zurich Santander Seguros, por el que pidió la eliminación de los asegurados, Lorena Andrea Abrigo Castro y Pablo Ignacio Torres Abrigo y la incorporación de dos nuevos asegurados en su reemplazo: Lidia Dominique Fre Sossa y Cristóbal Ignacio Vásquez.

d) Que, una vez rellenado el formulario de endoso, conforme a las instrucciones dadas en la sucursal, éste fue presentado al ejecutivo correspondiente, el que cumplió con informar que la solicitud sería debidamente tramitada y a la brevedad respondida.

e) Que, destaca el actor que, el formulario de modificación fue debidamente timbrado, con timbre de recepción del día 05 de septiembre de 2022 y que, Zurich Santander Seguros le informó que, a la brevedad, se pondrían en contacto con él para confirmar que la modificación de asegurados fue debidamente tramitada, lo que no ocurrió.

f) Que, debido a los actos realizados por Zurich Santander Seguros y, teniendo en consideración que la solicitud fue ingresada y timbrada por canales formales, se le generó al actor la legítima convicción acerca que la modificación de los asegurados había sido aceptada.

g) Que, con fecha 10 de septiembre de 2022, junto a su pareja y su hijo Cristóbal fueron invitados a un paseo a caballo en Curicó. Ese día, el caballo en el que paseaba Lidia Fre Sossa, de forma abrupta, la lanzó al suelo golpeando su rostro, razón por la que se vieron forzados a acudir de urgencia a Clínica Indisa, a la que ingresaron a las 15:59 horas del mismo día 10 de septiembre de 2022.

h) Que, producto de dicha caída, la Sra. Fre sufrió una fractura compleja del maxilar y del hueso maxilar superior, por lo que debió realizarse un procedimiento quirúrgico además del suministro de una serie de medicamentos, quedando hospitalizada durante 5 días, siendo dada de alta el día jueves 15 de septiembre de 2022.

i) Que, habiendo recibido el documento que daba cuenta del gasto incurrido en la mencionada clínica, con fecha 06 de enero de 2023, acudió a la oficinas centrales de Zurich Santander Seguros con el objeto de informar el siniestro y de solicitar el reembolso de los gastos hospitalarios que se generaron a raíz del accidente sufrido por su pareja, la Sra. Fre, presentando la totalidad de los informes médicos junto a las copias originales de los bonos y facturas que fueron emitidas durante su atención en Clínica Indisa, los que fueron recibidos conformes por la querellada al estampar en todos ellos timbre de recepción.

j) Que, con fecha 09 de enero de 2022, Zurich Santander Seguros dio respuesta formal a su requerimiento de pago, rechazando la solicitud de reembolso, aduciendo que no fue posible gestionar lo reclamado ya que, según los registros, la Sra. Lidia Fre no se encuentra asegurada por Póliza N° 2165533, aun cuando lo anterior fue debidamente pedido mediante solicitud hecha con fecha 05 de septiembre de 2022, por la que se pidió el endoso de la Sra. Fre y de su hijo como asegurados dependientes.

k) Que, debido a dicha respuesta, con fecha 18 de enero de 2023, el actor presentó en Zurich Santander Seguros una reclamación formal en contra de la decisión del día 09 de enero de 2022.

l) Que, con fecha 26 de enero de 2022, esto es, 4 meses después de presentada la solicitud de reembolso, Zurich Santander Seguros dio respuesta a la solicitud de endoso, procediendo a acoger la solicitud de eliminación de los asegurados, Lorena Andrea Abrigo Castro y Pablo Ignacio Torres Abrigo y a rechazar la solicitud de incorporación de Lidia Dominique Fre Sossa y Cristóbal Ignacio Vásquez, fundada en la transcripción de determinadas secciones de la Póliza que no permiten sustentar el rechazo y que hacen dicha decisión carente de fundamento.



- m) Que, la respuesta a la solicitud de endoso sólo se realizó una vez que se presentó el reclamo, habiendo transcurrido con creces el plazo razonable para dar respuesta a la misma. A mayor abundamiento, la respuesta cita una supuesta presentación hecha con fecha 17 de enero de 2022, la que nunca se hizo.
- n) Que, con el objeto de ratificar lo mencionado anteriormente, con fecha 27 de enero de 2023, Zurich Santander Seguros procede a dar respuesta a la reclamación, citando debidamente la reclamación del día 18 de enero de 2023, limitándose a señalar que, no se acoge la solicitud de cubrir el hecho denunciado porque la persona respecto de la que se pide el reembolso de gastos no detenta la calidad de asegurado.
- o) Que, frente a dicha respuesta y a las irregularidades cometidas por Zurich Santander Seguros, con fecha 06 de febrero de 2023, el actor presentó una denuncia ante Sernac, el que requirió a la querellada por carta de fecha 08 de febrero de 2023.
- p) Que, en la respuesta que Zurich Santander Seguros dio a Sernac, con fecha 16 de febrero de 2023, éste sostuvo que se negó la cobertura porque la Sra. Lorena Abrigo Castro y Pablo Torres Abrigo, no tenían la calidad de asegurados, lo que revela que dicha respuesta no tiene un mínimo de rigurosidad en la forma de atender reclamo, toda vez que el siniestro ocurrido no tiene que ver con dichas personas, sino que respecto de quien sufrió el accidente, la Sra. Lidia Fre, revelando además, una negligencia grave e ignorancia absoluta de los hechos reclamados en cada una de las instancias previas a la demanda de autos, en la que no entregó ningún fundamento para fundar el rechazo del endoso y el rechazo del reembolso del siniestro denunciado.
- q) Que, Zurich Santander Seguros ha incurrido en clara negligencia al no tramitar debidamente la solicitud de reembolso por más de 4 meses y al no dar una respuesta fundada en cada uno de los reclamos presentados ante dicho proveedor y ante Sernac, junto con imputarle hechos que no son verídicos, provocando, con cada uno de esos actos, un grave perjuicio tanto a él como a sus seres queridos, que deviene en un incumplimiento del contrato que le ha generado a él perjuicios económicos junto con angustia y estrés constante.

r) Que, acerca de las normas presuntamente infringidas, cita el actor, los artículos 13 y 23 de la Ley 19.496, indicando que, la infracción fundamental se produce en virtud de no haber tramitado por más de 4 meses el endoso debidamente presentado con fecha 05 de septiembre de 2022, lo que conlleva una culpa y negligencia grave en el cumplimiento del contrato celebrado entre las partes, el que permite hacer modificaciones.

s) Que, es posible colegir que en la tramitación del endoso se impone el estándar de buena fe regulado en el Artículo 1546 del Código Civil, de la que se colige el deber de la empresa aseguradora de tramitar en un plazo razonable una solicitud de reembolso debidamente presentada.

t) Que, además sobre Zurich Santander Seguros pesa el deber de profesionalidad, consagrado en el Artículo 23 de la Ley 19.496, que le es exigible en su calidad de proveedor experto al que se le impone un estándar de diligencia mayor, tomando en consideración que el contrato de seguro es un contrato de adhesión en el que existe una considerable inequidad entre las partes y que Zurich Santander Seguros es una empresa de seguros cuya conformación legal data del año 1997.

u) Que, el comportamiento de Zurich Santander Seguros importa una infracción al artículo 13 de la Ley 19.496, toda vez que se ha negado, de forma injustificada y arbitraria, por más de 4 meses, a tramitar el endoso presentado con fecha 05 de enero de 2022, lo que impidió que se cubra el siniestro que se solicitó reembolsar con fecha 06 de enero de 2023, que en circunstancias normales se habría cubierto, al haberse tramitado y aceptado el endoso respectivo.

v) Que, la infracción al deber de profesionalidad consagrado en el Artículo 23 de la LPC ha generado al actor un daño en su patrimonio ascendente a la suma de \$ 10.011.121.-, que corresponden al pago de los tratamientos hospitalarios que ha requerido su pareja, la Sra. Lidia Fre, con ocasión del accidente por ella sufrido.

**TERCERO:** Que, a fojas 127, la querellada, Zurich Santander Seguros, opuso la excepción dilatoria de incompetencia absoluta, sosteniendo que este Tribunal no sería competente para conocer de los hechos de autos, dado que, se solicita declarar en autos la existencia de un contrato de seguro respecto de Lidia Dominique Fre Sossa y de Cristóbal Ignacio Velásquez Fre, de modo que, según

la única legislación aplicable y lo dispuesto en el propio contrato, el Tribunal competente para conocer de dicha controversia serían los Juzgados Civiles del domicilio del beneficiario. Por otro lado, según lo dispuesto en el Artículo 2 de la LPC, las normas de dicha ley no serán aplicables a los servicios regulados por leyes especiales, siendo ésta última la relativa al contrato de seguros configurada por el Código de Comercio, DFL N° 251, porque constituye una legislación especial y posterior (Ley 20.667), que excluye la aplicación supletoria de la Ley 19.496, de forma tal que el actor debió ocurrir a la Justicia Ordinaria, conforme lo dispone el Artículo 543 del Código de Comercio, que otorga competencia a un Tribunal Arbitral o ante un Juez Civil, si la cuantía de lo disputado es inferior a U.F 10.000.-, a elección del asegurado.

**CUARTO:** Que, a fojas 139 y siguientes, la querellada contestó la acción de autos, negando todos y cada uno de los hechos en los que ésta se funda, solicitando su completo rechazo, con costas, en mérito de las siguientes excepciones y defensas:

- 1.- Falta de legitimación pasiva de Zurich Santander Seguros, dado que, dicha compañía de seguros no ha emitido póliza alguna, ni ha recibido pago de prima para asegurar a la Sra. Dominique Fre y, a mayor abundamiento, el actor no ha pedido su incorporación como asegurada y aunque lo hubiese hecho ello no sería posible al tenor del condicionado de la póliza.
- 2.- Indica Zurich Santander Seguros que no existe contrato alguno y dicha compañía jamás tomó conocimiento de alguna solicitud de incorporación o propuesta por parte del querellante ni menos consintió en celebrar un contrato de seguros. Por esa razón es que nunca se solicitó ni se aseguró a la Sra. Fre. A la fecha del siniestro, la Sra. Fre no era asegurada bajo la póliza, no se había pagado prima en relación a la Sra. Fre y no había ningún riesgo asegurado por Zurich Santander Seguros en relación a los hechos de autos.
- 3.- La Sra. Fre, en ningún caso, podría haber sido incluida como asegurado adicional, ya que conforme a las condiciones de la póliza no se daban las condiciones de asegurabilidad de la Sra. Fre, ya que, de acuerdo a las condiciones particulares, solo pueden ser asegurados *"2. Es toda persona natural a quien afecta el riesgo que se transfiere el asegurador y que, habiendo sido*

debidamente aceptada como tal por la compañía, está habilitada para requerir la cobertura otorgada por esta póliza y puede ser:" "2.2.- Asegurado Dependiente: Cónyuge y los hijos del asegurado titular..." Entonces, "... incluso si se hubiese solicitado la incorporación como asegurados adicionales, lo que niega la querellada, ello no habría sido posible, ya que no se cumple con la condición de asegurabilidad que se menciona en el contrato y, en definitiva, la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro como el Sr. Pablo Torres Abrigo no podrían detentar la calidad de bajo la póliza, por no ser cónyuge ni hijo del asegurado titular."

4.- La denuncia es absolutamente improcedente porque Zurich Santander Seguros no tiene obligación de indemnizar el siniestro, por no se cumplen a su respecto los presupuestos legales para establecer la concurrencia de una infracción a la LPC, debiendo el actor, conforme lo orden el Artículo 1698 del Código Civil, acreditar los supuestos de su acción infraccional.

**QUINTO:** Que, a fojas 153 de autos, el querellante evacuó el traslado de la excepción de incompetencia opuesta, solicitando su total rechazo, por estimar que este Tribunal es competente para conocer de la controversia de autos, conforme lo ha establecido la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores. A partir de lo expresado, resulta plenamente aplicable a los conflictos entre aseguradores y asegurados, las normas de la Ley 19.496, junto con el procedimiento de carácter individual que se regula en los artículos 50 y siguientes de dicha ley. La contraparte comete un error el sostener que existe una prohibición de aplicar la ley del consumidor, a partir de lo preceptuado en el artículo 2 bis de dicha ley, en la medida que lo denunciado se corresponde con infracciones a la Ley 19.496, cuyo contenido es tutelar y presenta mayor especificidad en la materia de relaciones de consumo. Por lo demás, la acción de autos se sostiene en la vulneración del deber de profesionalidad y, por sobre todo, haber actuado con negligencia al otorgar el servicio de seguro.

**SEXTO:** Que, para decidir lo pertinente en relación a la excepción de incompetencia opuesta, esto es, si este Tribunal es absolutamente competente o no para conocer de los hechos de autos, este sentenciador tendrá en consideración los siguientes hechos que tendrá por comprobados, en mérito de la documental



acompañada por el actor, que rola de fojas 1 a 70 y, de los instrumentos acompañados por la querellada y demandada civil, que rolan de fojas 91 a 126 de autos.

- a) Que, el actor, con fecha 12 de octubre de 2017, suscribió con Zurich Santander Seguros, "Póliza de Seguro de Salud Catastrófico" N° 2165533, con cobertura general de gastos médicos, cuando cubre todo o parte de los gastos médicos efectuado por el asegurado, sin que estén limitados a ciertas enfermedades específicas o enfermedades calificadas como catastróficas o a cubrir el saldo no cubierto por otros seguros de salud, públicos o privados.
- b) Que, en dicha póliza figuran como asegurados adicionales, doña Lorena Andrea Abrigo Castro, con el parentesco de "Cónyuge"; Roberto Osvaldo y Juan Manuel, ambos apellidados Ananía Azcorbebeitia, ambos con el parentesco de "hijo" y, Pablo Ignacio Torres Abrigo, sin parentesco.
- c) Que, con fecha 05 de septiembre de 2022, el actor concurrió a las oficinas de Zurich Santander Seguros, para pedir la modificación de los beneficiarios de ésta, llenando de su puño y letra formulario de "Modificación de Seguro de Vida", respecto de Póliza N° 2165533, solicitando "eliminar" a los beneficiarios, doña Lorena Andrea Abrigo Castro y Pablo Ignacio Torres Abrigo y "agregar" a doña Lidia Dominique Fre Sossa, Rut 16.088.610-2, fecha de nacimiento 20-05-1986 y Cristóbal Ignacio Vásquez Fre, Rut 24.282.747-3, fecha de nacimiento 18-05-2003.
- d) Que, el actor, con fecha 06 de enero de 2023, hizo denuncia de siniestro en relación a la paciente, Sra. Lidia Fre Sossa, por diagnóstico de "Fractura a Orbitaria/maxilar/malar izquierdo por causa de "Caída de Nivel", ocurrida con fecha 10 de septiembre de 2022, que requirió hospitalización de 5 días, adjuntando al denuncia, los antecedentes de la atención de urgencia en Clínica Indisa del día 10 de septiembre de 2022, entre éstos, los medicamentos suministrados y resumen de

liquidación de cuenta médica por la suma total de \$ 10.022.121 y valor de copago \$ 10.011.121.-

- e) Que, dicho denuncia de siniestro, hecho por el actor, fue rechazado por Zurich Santander Seguros, con fecha 09 de enero de 2023, porque *"no contempla cobertura dentro de tu seguro"*
- f) Que, posteriormente Zurich Santander Seguros, con fecha 27 de enero de 2023, frente a requerimiento N° 30530469, realizado por el actor con fecha 18 de enero de 2023, informa a este último que, respecto de denuncia de evento ocurrida a la Sra. Lidia Dominique Fre Sossa, fue rechazado, *"en razón de que la persona solicitante no detenta la calidad de asegurado."*, por lo que se mantiene dictamen y, en definitiva, no se accede a solicitud de denuncia.
- g) Que, con fecha 06 de febrero de 2023, el actor, en mérito de las dos respuestas denegatorias dadas por Zurich Santander Seguros, realizó reclamo en su contra ante Sernac, asignándosele a éste el N° R2023W7920964.
- h) Dicho reclamo fue respondido por Zurich Santander Seguros, con fecha 16 de febrero de 2023, señalando:
  - Que, el Sr. Ananía, con fecha 17 de octubre de 2021, contrató póliza N° 2165533, Seguro Catastrófico UF 100 Salud Familiar, siendo solicitados y aceptados como "asegurados adicionales", doña Lorena Andrea Abrigo Castro, con el parentesco de "Cónyuge"; Roberto Osvaldo y Juan Manuel, ambos apellidados Ananía Azcorbebeitia, ambos con el parentesco de "hijo" y, Pablo Ignacio Torres Abrigo, sin parentesco.
  - Que, de manera posterior, el Sr. Ananía, solicita la modificación de los asegurados adicionales, solicitando la eliminación de la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro y del Sr. Pablo Ignacio Torres Abrigo e incorporar a la póliza a la Sra. Lidia Dominique Fre Sossa y al Sr. Cristóbal Ignacio Vásquez Fre.
  - Que, *"Como respuesta a lo solicitado, se elimina de la póliza a la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro y al Sr. Pablo Torres Abrigo,*

*con respecto a la incorporación de la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro y el Sr. Pablo Torres Abrigo, no se accede a lo solicitado, de acuerdo a las condiciones particulares y en particular a las condiciones generales de la póliza POL 3 20130504, ya que en ellas se establece que solo pueden ser asegurados, los que se indican a continuación: 2.- Asegurado: Es toda persona natural a quien afecta el riesgo que se transfiere al asegurador y que, habiendo sido debidamente aceptada como tal por la Compañía, está habilitada para requerir la cobertura otorgada por esta póliza y puede ser:” “2.2. Asegurado dependiente: El cónyuge y los hijos del asegurado titular de acuerdo a lo señalado en las Condiciones Particulares de esta póliza y aquellos otros asegurados dependientes del titular que eventualmente se detallen en las Condiciones Particulares.” “Por tanto, no es posible acceder a lo solicitado dado que las personas que se solicita incorporar a la póliza, no cumplen con la condición de asegurado que se menciona en el contrato, en definitiva, la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro como el Sr. Pablo Torres Abrigo, no detentan la calidad de asegurados en la póliza citada.”*

**SÉPTIMO:** Que, según consta de los referidos antecedentes antes reseñados, queda en evidencia que, la presunta conducta culposa o negligente que el querellante imputa a la querellada, como una presunta violación de las normas de la Ley 19.496, en especial, a su artículo 23, relativo al deber de profesionalidad que le es exigible a los proveedores en la provisión de bienes y servicios a los consumidores, consiste en una eventual inejecución o incumplimiento del contrato de seguro suscrito entre las partes, la que, en la especie, se tradujo en la omisión de la compañía de seguro querellada de tramitar oportunamente la solicitud de “Modificación de Póliza de Seguro de Vida”, realizada por el actor con fecha 05 de septiembre de 2022, por la éste último pidió eliminar como asegurados a los Sres. Lorena Andrea Abrigo Castro y Pablo Ignacio Torres Abrigo e incorporar, con la calidad de asegurado, a la Sra. Lidia Dominique Fre Sossa y al Sr. Cristóbal Ignacio Vásquez Fre, siendo dicho incumplimiento



tardío, el que, a juicio del actor, explicaría que se hubiese denegado el denuncia de siniestro hecho por él, con fecha 06 de enero de 2023.

**OCTAVO:** Que, habiendo quedando asentado que lo discutido en autos se refiere al imperfecto cumplimiento de las obligaciones que, en tanto proveedor de bienes y servicios, emanaban para Zurich Santander Seguros, por efecto de la suscripción de la denominada “Póliza de Seguro de Salud Catastrófico”, N° 2165533, siendo dicha inejecución contractual la causa basal de los daños alegados por el querellante, es posible concluir que dicho asunto controvertido, que es anterior y que no tiene que ver con la posterior calificación negativa que la querellada, en tanto compañía de seguros, hizo del denuncia de siniestro y solicitud de reembolso hecha por el actor con fecha 06 de enero de 2023, es de competencia de éste Tribunal por encontrarse subsumida dicha materia dentro de la hipótesis legal general descrita en la letra a) del Artículo 2 de la Ley 19.496.

**NOVENO:** Que, teniendo presente lo antes dicho y, lo dispuesto en el Artículo 2 bis, letra c) de la Ley 19.496, en cuanto afirma que, son aplicables las normas de la LPC, respecto de la prestación de servicios reguladas por leyes especiales, *“En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”*, queda más que claro que, lo debatido en autos debe ser de conocimiento de este Tribunal, razón por la que se rechazará la excepción de incompetencia absoluta opuesta por Zurich Santander Seguros.

#### **B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.**

**DÉCIMO:** Que, habiéndose asentado la plena competencia de este Tribunal para conocer y juzgar los hechos de autos y, habiendo negado Zurich Santander Seguros su calidad de legitimado pasivo y su actuar negligente en los hechos que se le imputan, corresponde analizar el fondo del asunto sometido al juzgamiento de este Tribunal a la luz de la evidencia aportada por ambas partes a este procedimiento.



**UNDÉCIMO:** Que, en cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la querellada, fundada en la circunstancia que la Sra. Lidia Dominique Fre Sossa no es asegurada porque Zurich Santander Seguros no ha emitido póliza alguna a su nombre, ni ha recibido pago de prima para asegurarla, ni se ha pedido su incorporación como asegurada, este sentenciador la denegará en todas sus partes al encontrarse establecido que, como se dijo, lo discutido en autos no es la existencia y el cumplimiento de un contrato de seguro suscrito entre la aludida Sra. Fre y Zurich Santander Seguros, sino que de las obligaciones correlativas recíprocas que emanaron para las partes de autos, a saber el actor y la querellada, con ocasión de la suscripción de la Póliza N° 2165533, contratada con el actor con fecha 12 de octubre de 2017.

**DUODÉCIMO:** Que, de los antecedentes aportados por ambas partes, ya reseñados en el considerando sexto precedente y, apreciándolos de conformidad a lo dispuesto en el 14 de la Ley 18.287, es posible tener por acreditadas, al menos, una de las infracciones que el querellante imputa a la querellada en su libelo pretensor, consistente en la forma negligente y tardía en que tramitó la solicitud de “Modificación de Seguro de Vida”, respecto de Póliza N° 2165533, que el actor hizo personalmente en las oficinas de Zurich Santander Seguros, con fecha 05 de septiembre de 2022, inadvertencia que, atendido el renombre, tradición y especialidad de la querellada, resulta inexcusable, siendo dicha manifiesta inadvertencia, imputable exclusivamente a la querellada, la causa que explica el rechazó del denuncia de siniestro que hizo el actor con fecha 06 de enero de 2023 y, los consiguientes perjuicios materiales sufridos por éste y no, como lo arguye la querellada en su defensa, la circunstancia que la Sra. Lidia Dominique Fre Sossa no tuviese la calidad de cónyuge para ser admitida como asegurada dependiente del actor.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, sobre esto último, basta considerar que, como quedó acreditado en autos a fojas 178, en mérito de la medida para mejor resolver dictada por este Tribunal con fecha 05 de octubre de 2023, quedó desvirtuado completamente que la Sra. Lorena Andrea Abrigo Castro haya tenido alguna vez la calidad de cónyuge del querellante de autos (a pesar que en la póliza figurase erróneamente como “asegurada” con dicha calidad), lo que descarta de plano el

argumento relativo a que la calidad de “cónyuge” del “asegurado titular” constituía un requisito ineludible para ser admitido como “asegurado dependiente” del primero.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, a esta respecto, conviene tener presente que, tal como lo establece la cláusula 2.2 de la condiciones particulares de la citada póliza, pueden tener la calidad de “asegurado dependiente”, además del cónyuge e hijo del “Asegurado titular”, *“aquellos otros asegurados dependientes del titular”*, lo que explica que la querellada, cuando el Sr. Ananía contrató la póliza de seguro en el año 2017, haya admitido sin reparos, como “asegurado dependiente” del actor, a doña Lorena Andrea Abrigo Castro y a don Pablo Ignacio Torres Abrigo, a pesar que la primera no era su cónyuge y, el segundo su hijo.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, teniendo presente lo antes dicho, queda de manifiesto que, los fundamentos argüidos por la querellada para rechazar el denuncia del siniestro realizado por el actor, primero a éste en dos ocasiones, y luego expuestos ante Sernac, no tienen asidero en los términos del contrato de seguro celebrado, lo que demuestra, no tan sólo el manifiesto incumplimiento contractual en que incurrió Zurich Santander Seguros a ese respecto, sino que también la deliberada conducta elusiva en que incurrió respecto de la solicitud de modificación de póliza, para intentar justificar, no una sino que dos veces, su negativa a otorgar cobertura al siniestro denunciado por el actor.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, según lo razonado precedentemente, se cumplen todos los requisitos para configurar la responsabilidad infraccional que, de manera general, establece el Artículo 23 de la Ley 19.946, por verificarse, en la especie, la infracción de sendos deberes contractuales que, integrados al contrato, implican la violación contractual que reclama el régimen, pudiendo concluirse que dicha infracción contractual se produjo por el obrar, a lo menos culpable de la querellada, en la medida que, por aplicación del artículo 1.547 del Código Civil, dicha proveedora especializada, no justificó haber obrado en forma, diligente segura y profesional en la prestación del servicio que brindó al querellante.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, en atención a lo precedentemente expuesto, este sentenciador ha llegado a la convicción que **Zurich Santander Seguros**, a consecuencia de su actuar negligente, infringió lo dispuesto en los artículos 23 y 3º, inciso primero, letra e), ambos de la Ley 19.496, al incumplir, de manera culpable, con la obligación de tramitar debida y oportunamente la solicitud de “Modificación de Seguro de Vida”, respecto de Póliza N° 2165533 y, consecuentemente, otorgar cobertura al siniestro denunciado por el actor con fecha 06 de enero de 2023 y, luego al ser requerido por el actor, contractual y ante Sernac, a allanarse a reparar íntegramente a éste último la totalidad de los daños irrogados a consecuencia de dicho culpable proceder.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, teniendo presente todo lo antes señalado, fluye como natural conclusión que, encontrándose comprobada la infracción de los Artículos 23 y 3º, inciso primero letra e), ambos de la Ley 19.496, cabe acoger la querella infraccional deducida en contra de Zurich Santander Seguros a esos respectos.

**C.- EN EL ASPECTO CIVIL:**

**DÉCIMO NOVENO:** Que, a fojas 12 y siguientes, rola demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **ROBERTO ANTONIO ANANÍA CHENEVEY**, comerciante, cédula de identidad N° 8.869.863-0, domiciliado en calle Amunátegui N° 810, comuna de Santiago, en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**, Rut N° 96.819.630-8, representado por don **Herbert Gad Phillip Rodríguez**, ambos con domicilio en calle Bombero Ossa N° 1068, piso 4, comuna de Santiago, en adelante “Zurich Santander Seguros”, por la que solicita al tribunal se le condene al pago de la suma de \$ 10.011.121.-, por concepto de daño emergente y la cantidad de \$ 250.000.-, por concepto de daño moral, más reajustes, interés y costas.

**VIGÉSIMO:** Que, el demandado al contestar la demanda, expresamente contravirtió los hechos en que se funda dicha acción, negando su responsabilidad contractual como la existencia de los daños reclamados, como asimismo la existencia de una relación de causalidad entre aquellos y éstos.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, de conformidad a lo razonado en lo infraccional, en el primer capítulo de esta sentencia y, encontrándose plenamente acreditada la existencia de una conducta infraccional imputable, a lo menos, por culpa o negligencia, a la demandada, para imputarle responsabilidad civil, debe indagarse si esta acción culpable ocasionó algún tipo de daño al actor, como asimismo, la necesaria relación de causalidad que debe existir entre aquella y éstos.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, en lo que respecta al daño emergente demandado, se acogerá dicha pretensión indemnizatoria, al existir evidencia suficiente que permite tener por acreditado la existencia de un daño o detrimento patrimonial, real y efectivo, ocasionado al actor, a consecuencia del obrar negligente del demandado, ya suficientemente analizado, ascendente a la suma de **\$ 10.011.121.-**, que corresponde al valor total neto que debió pagar el actor a Clínica Indisa por la atenciones médicas de urgencia prestadas a doña Lidia Dominique Fre Sossa, con fecha 10 de septiembre de 2022, con ocasión accidente sufrido por ésta última en esa misma fecha y que se encuentra debidamente documentado en autos, según se estableciera en la letra d) de la cláusula sexta precedente.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de este sentenciador, no es posible tener por acreditado el daño o menoscabo extrapatrimonial que reclama el actor, por no haberse aportado prueba alguna a este respecto.

**POR LO QUE SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Que, **SE RECHAZA** la excepción de incompetencia absoluta del tribunal opuesta por Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.

**SEGUNDO:** Que, por infringir lo dispuesto en los artículos 3, inciso primero letra e) y 23, ambos de la Ley 19.496, sobre Protección de los Consumidores, **SE CONDENA** a **ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**, Rut N° 96.819.630-8, representado por don **Herbert Gad Phillip Rodríguez**, ambos con domicilio en calle Bombero Ossa N° 1068, piso 4, comuna de Santiago, Región Metropolitana, a pagar una multa a beneficio fiscal de **100 Unidades Tributarias Mensuales**. Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.



ff 208

**TERCERO:** Que, **SE HACE LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta, a fojas 12 y siguientes, por don **ROBERTO ANTONIO ANANÍA CHENEVEY**, comerciante, cédula de identidad N° 8.869.863-0, domiciliado en calle Amunátegui N° 810, comuna de Santiago, en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.**, representado por don **Herbert Gad Phillip Rodríguez**, ambos ya individualizados, sólo en cuanto se lo condena a pagar, dentro de quinto de día de ejecutoriado el fallo, la suma única y total de **\$ 10.011.121.-**, por concepto de daño emergente. Dicho monto deberá ser reajustado en conformidad a la variación que haya experimentado el IPC, entre el mes precedente al de notificación de la demanda y el mes precedente al de su pago efectivo.

**CUARTO:** Que, no se condena en costas al querellado y demandado civil, por no haber sido totalmente vencido.

Notifíquese.

Dictada por don **José Miguel Huidobro Vergara**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, don **Claudio Salviatierra Estay**, Secretario (S).