

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ANTOFAGASTA

Antofagasta, a quince días del mes de Abril del año dos mil veinticuatro.

VISTOS: A fojas 63 y siguientes, doña **MERCEDES CRISTINA ORTIZ ORTIZ**, RUT 7.067.290-1, domiciliada en Los Chungungos 9944 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, representada por don **HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ**, ambos domiciliados en San Martín 2600 de esta ciudad o Bombero Ossa 1068 piso 4, de Santiago, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al no dejar sin efecto la renuncia a un seguro, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 597.940 por daño emergente y la suma de \$ 500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 74.-

A fojas 205 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante y con el apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental, testimonial y percepción de audio, que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) **EN CUANTO A LA INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL:**

1.- Que, a fojas 116 y siguientes, la denunciada y demanda opone en lo principal, la **excepción de incompetencia absoluta del Tribunal** para conocer esta denuncia, y que serían en cualquier caso, los Juzgados Civiles, argumentando que el asunto objeto de la litis se encuentra regulado en leyes especiales – artículo 2do. de la Ley 19.496.-

2.- Que, conferido traslado, la denunciante y demandante evacuó ésta a fojas 136 y siguientes, exponiendo que actualmente, tanto la doctrina como la jurisprudencia han reconocido que el asegurado se considera como un mero consumidor, por lo que el Juzgado de Policía Local es competente para resolver el conflicto, sosteniendo además, que el artículo 2do. bis de la

Ley 19.496 contempla una contra excepción en las letras a) y c) de dicho artículo, en beneficio del consumidor afectado.

3.- Que, este Tribunal rechazará la alegación de incompetencia absoluta del Tribunal, pues no se trata en la especie de problemas de interpretación y aplicación del contrato de seguro celebrado entre las partes, toda vez que la pretensión del denunciante es que la denunciada y demandada sea condenada por haber infringido diversas disposiciones de la Ley del Consumidor, proponiendo así una cuestión típicamente infraccional, propia del ejercicio del ius puniendi estatal, que desborda, y con mucho, cuestiones meramente contractuales, sin perjuicio de la evidente influencia que éstas tienen en el asunto.

Así, indiscutida la calidad de proveedor de un bien o servicio de la denunciada y demandada, como asimismo, la de consumidora de la parte contraria, se está claramente en la hipótesis prevista en el artículo 2 letra a) de la Ley 19.496 para hacer competente el asunto a los Juzgados de Policía Local, cuanto más, si la ley que se pretende regula la materia; el código de comercio, no contiene un procedimiento para hacer efectiva la responsabilidad infraccional de la empresa y, además, tampoco para resolver las cuestiones propiamente contractuales, desde que lo único que establece el artículo 543 de dicho código, son ciertas facultades excepcionales que se conceden a los jueces en estos casos, pero no un procedimiento propiamente tal.

b) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

4.- Que, a fojas 63 y siguientes, doña **MERCEDES CRISTINA ORTIZ ORTIZ**, formuló denuncia en contra de la empresa **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, representada por don **HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por no haberle dejado sin efecto su petición de renuncia al seguro contratado, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

5.- Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, en Agosto del 2019, el banco Santander le ofreció la compra de su cartera desde el Banco Itau, lo que aceptó porque las condiciones eran muy favorables.

Que, luego le llamaron del banco para ofrecerle un préstamo de consumo el que entre los requisitos estaba la contratación de un seguro. Que, manifestó no tener interés en ello, pero finalmente accedió, por cuanto, la ejecutiva le señaló que luego de tres meses podría renunciar a este seguro sin ninguna consecuencia, por lo que lo aceptó – “Seguro de Vida a tu Medida Santander”, bajo la póliza Nro. 2366023, fecha de inicio 6 de Septiembre del 2023, cuyo cobro debía ser cargado a su tarjeta visa Banco Estado Nro. xxxxxxxxxxxx6067 – valor de la prima era \$ 29.897 - 0,9123 UF y para los mayores de 64 años, 1,00045 UF.-

Que, transcurridos los tres meses, el 6 de Diciembre del 2019, inició el proceso de renuncia del seguro a través de la línea telefónica del banco – 6003203000 – quedando registrada la renuncia bajo el Nro. SAC 25641414 – respecto a la póliza Nro. 2366023. Que, no obstante ello, el banco continuó cargando cobros del seguro ya renunciado a su tarjeta visa Banco Estado. Que, luego de diversos reclamos y cuando la situación sanitaria había pasado, concurrió al banco, revisó su tarjeta, comprobando que el banco le siguió descontando la prima del seguro renunciado durante el año 2020 y lo que iba del 2021.-

Que, ante el reclamo en SERNAC, el banco informó que con fecha 10 de Diciembre del 2019 había retomado el seguro. Que, finalmente tuvo que bloquear su tarjeta visa Banco Estado para que no le siguieran descontando la prima.

6.- Que, a fojas 73, comparece doña **MERCEDES CRISTINA ORTIZ ORTIZ**, ratificando los términos de su denuncia.

7.- Que, a fojas 188 y siguientes, la denunciada y demandada contesta la denuncia y demanda mediante minuta escrita formulando los siguientes descargos:

a) **Excepción de falta de legitimación pasiva**, por cuanto todas las gestiones las hizo la demandante con el Banco Santander, que son personas jurídicas distintas.

b) Niegan los hechos por lo que debe ser la demandante quien pruebe los hechos que denuncia.

c) Que, entre Zurich Santander y la demandante se firmó un contrato de seguro con fecha 6 de Septiembre del 2019 quien no ha recibido solicitud alguna de poner término al seguro referido.

d) Que, con fecha 10 de Diciembre del 2019, un ejecutivo del Banco Santander ofreció a la demandante la cuota de Enero del 2020 gratis para dejar sin efecto la renuncia, lo que la demandante aceptó, continuando la vigencia de la póliza.

e) Que, con fecha 26 de Agosto del 2021, se recibió una nueva solicitud de renuncia, la que se accedió, gestionándose la devolución de primas no consumidas por un monto de \$ 9.690 a través de vale vista que podía retirar en cualquier sucursal del Banco Santander para su retiro.

Finalmente, respecto a la demanda, alega la inexistencia de la obligación de indemnización, por no haber incumplido el contrato, quien actuó diligentemente.

En subsidio, alega la ausencia de responsabilidad por concurrencia del hecho de un tercero – esto es, del Banco Santander y sus trabajadores – y que es la demandante quien debe probar la efectividad, monto y magnitud de los daños que sean atribuibles a su representado.

8.- Que, para acreditar los hechos, la denunciante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1 a 36, set de estados de cuenta de Tarjeta de Crédito Visa Banco Estado Nro. xxxxxxxxxxxxxxx6067, desde el mes de Noviembre del 2020 hasta Septiembre del 2021.-

A fojas 37 a 58, Póliza Nro. 2366023, del “Seguro de Vida a Tu Medida”, con fecha de inicio, 6 de Septiembre del 2019.-

A fojas 59, Reclamo en SERNAC Nro. R2021B5754320 en contra del Banco Estado, de fecha 3 de Noviembre del 2021, donde solicita el término del pago automático asociado al pago del seguro de vida.

A fojas 60 a 60 vta., respuesta del Banco Estado al reclamo en SERNAC Nro. R2021B5754320 de fecha 27 de Noviembre del 2021.-

A fojas 61, Reclamo en SERNAC Nro. R2021B5636511 en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS de fecha 14 de Septiembre del 2021.-

A fojas 62 a 62 vta., respuesta de ZURICH SANTANDER SEGUROS al reclamo en SERNAC Nro. R2021B5636511 de fecha 4 de Octubre del 2021.-

Además, trajo los testimonios de **VIRGINIA EVELYN TORRES ARAYA** y **GUADALUPE DEL CARMEN OLIVARES SANTANDER**, ambas individualizadas y previamente juramentadas declaran a fojas 205 vta. y siguientes, que los hechos lo saben porque se los contó la denunciante y que ella había renunciado a un seguro que le seguían cobrando; que la vieron angustiada y preocupada, que es una persona muy ordenada con sus cuentas. Luego, el 14 de Marzo del 2024, acompañó una declaración jurada mediante la cual sostiene haber renunciado al seguro y no haber aceptado reanudarlo.

9.- Que, por otra parte, la denunciada y demandada acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 166 a 176, carátula uniforme para Póliza de Seguro de Vida/ Certificado de Cobertura, correspondiente a asegurada Mercedes Cristina Ortiz Ortiz, emitida por Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.

A fojas 177, Interoperabilidad Consultas y Reclamos web CMF correspondiente a reclamo realizado por Mercedes Cristina Ortiz Ortiz contra Zurich Santander Seguros.

A fojas 178 a 179, Oford Nro. 84640 remitido por la Comisión del Mercado Financiero a Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.

A fojas 180, respuesta de fecha 20 de Octubre del 2021 remitida por Zurich Santander Seguros de Vida S.A. a la CMF, en respuesta a Oford Nro. 84640.-

A fojas 181 a 183, carta remitida por SERNAC a Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. de fecha 15 de Septiembre del 2021, bajo referencia R2021B5636511.-

A fojas 184, carta respuesta remitida por Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. a SERNAC bajo referencia R2021B5636511, de fecha 24 de Septiembre del 2021.-

A fojas 187, correo electrónico remitido con fecha 15 de Septiembre del 2021 bajo el asunto "RE: SERNAC R2021B5636511 / SAC 2366023 /Renuncia póliza 2366023 / Mercedes Cristina Ortíz Ortíz, RUT 7.067.290-1.-

Además, acompañó un pendrive que contiene un audio cuya percepción se llevó a cabo a fojas 208 y la certificación de su contenido, a fojas 212.-

10.- Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley 19.496, que dispone: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"**; y el artículo 23 del mismo cuerpo legal que señala: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."**

11.- Que, en primer lugar, en cuanto a la **falta de legitimación pasiva** que alega la denunciada sosteniendo que la demandante contrató el seguro en **BANCO SANTANDER** y no con **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, los que tienen RUT diferentes, el Tribunal la rechazará, puesto que no es posible exigir a un consumidor que actúa, además, sin letrado, que conozca toda la trama jurídica del holding que opera el Banco Santander y /o Zurich Santander Seguros o Santander Corredora de Seguros Ltda., cuando pretenden hacer valer los derechos que la ley del consumidor les reconoce, puesto que de esta manera, se les estaría negando la posibilidad efectiva de ejercer sus acciones reclamatorias por meros reparos procesales, máxime en un área del derecho que precisamente propende a dar protección a la parte más débil de la relación de consumo, como es el consumidor.

Más sorprende la alegación de la demandada, cuando con fecha 24 de Septiembre del 2021, responde el reclamo ante SERNAC como a Zurich Santander Seguros – documento de fojas 62 vta.-

Que, por último y a mayor abundamiento, la póliza acompañada a los autos que rola a fojas 37 y siguientes, señala en la fojas 39 como: **Notas importantes: 1.- La cobertura es otorgada por Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.-**

12.- Que, en **segundo lugar**, con las pruebas rendidas en autos, en especial del audio acompañado por la propia denunciada y demandada, el que si bien no tiene fecha cierta, de los antecedentes se desprende que fue en Diciembre del 2019 la llamada de quien se identifica como ejecutiva de Santander Corredores de Seguros, **lo fue precisamente por haberse recibido la solicitud de renuncia al seguro de vida.** Cosa muy distinta es que, la ejecutiva con el ánimo que la demandante se desista de la renuncia, le ofrece un nuevo seguro, ahora con un mes de gracia, - Enero – agregándole luego, que le enviarían un correo para su estudio.

13.- Que, sin perjuicio que la demandante alega no haber recibido tal correo, el que tampoco fue acompañado por la demandada, lo cierto y concreto es que no hay tal aceptación, y al menos, la conversación es difusa, de manera que la alegación de que ésta habría tomado un nuevo seguro, no es tal.

14.- Que, al respecto, la demandante es categórica en cuanto a que no aceptó un nuevo seguro, acompañando además, a fojas 209, una declaración jurada, ratificando que renunció al seguro el 6 de Diciembre del año 2019 – SAC 25641414, de manera que no resulta evidente la continuidad de éste, y menos acreditado, la existencia de un nuevo contrato. No se puede obviar, que incluso la demandante concurrió al Banco del Estado para solicitar que no se le siga descontando la prima de dicho seguro.

15.- Que, por otra parte, con los documentos de fojas 2, 6, 9, 14, 18, 21, 22, 26, 30 y 34, todas cartolas correspondientes a la Tarjeta del Banco Estado de la demandante terminada en el Nro. 6067, se desprende que efectivamente se le descontaron las sumas que allí se indican:

7 de Enero del 2021 : \$ 29.195.-

8 de Febrero del 2021: \$ 29.272.

8 de Marzo del 2021 : \$ 29.463.-

8 de Abril del 2021 : \$ 29.538.-

13 de Mayo del 2021 : \$ 29.678.-

7 de Junio del 2021 : \$ 29.770.-

14 de Julio del 2021 : \$ 29.874.-

16.- Luego, del documento de fojas 60, y frente al reclamo de la demandante ante SERNAC, ahora en contra del Banco Estado, éste último informa que no es aplicable la Ley 21.234 y por tanto, retiraron el PAT que la demandante tenía con el Banco Estado, lo que hizo con fecha 8 de Noviembre del año 2021.-

17.- Que, así las cosas, sin lugar a dudas, en el presente caso el proveedor denunciado incurrió en infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, en tanto no cumplió los términos del contrato, el que permitía a la denunciante ponerle término, actuando negligentemente en la prestación del servicio.

18.- Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 63 y siguientes, en contra de la empresa **ZURICH SANTANDER SEGUROS**.

c) **EN CUANTO A LO CIVIL:**

19.- Que a fojas 68 y siguientes, doña **MERCEDES CRISTINA ORTIZ ORTIZ** interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, representada por don **HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ** solicitando como daño material la suma de \$ 597.940 y la suma de \$ 500.000 por daño moral.

20.- Que, por otra parte, la demandante acompañó en autos para acreditar los perjuicios los documentos rolantes en autos de fojas 2, 6, 9, 14, 18, 21, 22, 26, 30 y 34. Además los testimonios de **VIRGINIA EVELYN TORRES ARAYA** y **GUADALUPE DEL CARMEN OLIVARES SANTANDER** de fojas 205 vta. y siguientes,

21.- Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica, acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 68 y siguientes.

22.- En cuanto al monto del daño material, atendidas las cartolas referidas y promediando el cobro del año 2020 y las siete cuotas del año 2021 menos los \$ 9.690 devueltos, el Tribunal lo acoge en la suma de \$ 595.000.-

23.- En cuanto al daño moral, es evidente que este se produjo pues la situación no sólo acarreó a la demandante tiempo, molestias, sino sin duda

alguna aflicción síquica que se encuentra ratificada por los testigos **VIRGINIA EVELYN TORRES ARAYA** y **GUADALUPE DEL CARMEN OLIVARES SANTANDER**, concluyendo el Tribunal que resulta muy fácil tomar un seguro pero un camino muy engorroso, dejarlo sin efecto, causando innecesariamente un daño moral importante, por lo que se acoge éste en la suma de \$ 500.000.-

24.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Diciembre del 2019, mes anterior al ocurrido los hechos y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

- a) Que, no se acoge la excepción de Incompetencia Absoluta del Tribunal.
- b) Que, no se acoge la falta de legitimación pasiva alegada.
- c) Que, se acoge la denuncia de fojas 63 y siguientes, y se condena a la empresa denunciada **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, representada por don **HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ**, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.-
- d) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 68 y siguientes, y se condena a la empresa **ZURICH SANTANDER SEGUROS**, representada por don **HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ** a pagar la **suma de \$ 595.000 por concepto de daño material** y la **suma de \$ 500.000 por daño moral**, ambas reajustadas en la forma señalada en el considerando veinticuatro del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendido entre la fecha

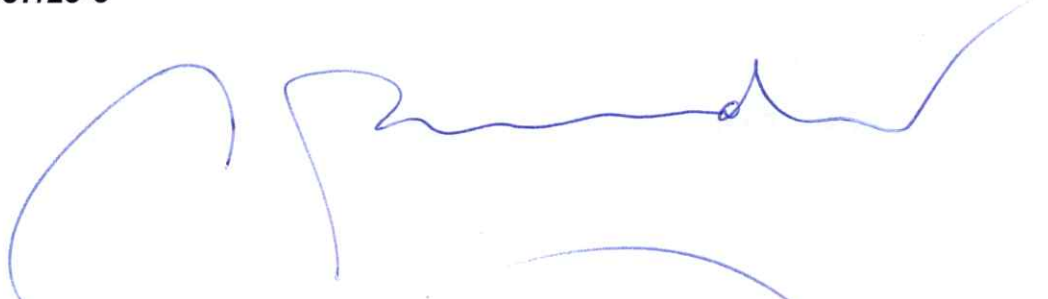
de ejecutoría de la sentencia y el mes anterior a aquella en que verifique el pago, con costas.

e) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-

f) Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro del quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 9157/23-3

A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

A smaller, more fluid handwritten signature in blue ink, starting with a loop and ending with a long horizontal stroke.