

C.A. de Concepción

Concepción, veintiocho de mayo de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

Comparece por si, Fabiola Nathalie Melgarejo Rebolledo, técnico en enfermería, con domicilio en Avenida Andalién N°226, Teniente Merino II, comuna y ciudad de Concepción, deduciendo recurso de protección en contra de Bnp Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., representado por Felipe Soto Oyarzún, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N°2670, oficina 1002, Santiago.

El acto que reprocha ilegal y arbitrario, consiste en la negativa de dar cobertura al siniestro denunciado por la recurrente al amparo de la póliza colectiva N°221101520.

Relata que su tía materna María Olga Rebolledo Herrera, cédula de identidad N°7.755.445-9, el 24 de noviembre del 2021, solicitó un crédito de consumo a través de un avance de Tarjeta de Crédito Cencosud Scotiabank, por un costo de \$520.452, el cual fue proporcionado por la empresa Cat Administradora de Tarjetas S.A., filial de Scotiabank Chile.

Conjuntamente con el referido crédito, se le ofreció un seguro de vida con Bnp Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., el cual aceptó, designándola como única beneficiaria.

Expone que el referido seguro, está sujeto a la póliza colectiva N°221101520, la cual establece como duración de la cobertura, el lapso de tiempo comprendido desde su ratificación, conforme señala el artículo 583 Bis del Código de Comercio, hasta 24 meses después de dicha ratificación. Estableciendo como capital asegurado el monto inicial y nominal del crédito, y siendo el máximo del monto asegurado, la cantidad de 20.000 Unidades de Fomento.

Expone que el 9 de febrero de 2022. falleció María Olga



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en

<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

Rebolledo Herrera, en el Hospital Regional de Concepción, debido a una Microsis Intestinal, Isquemia Mesenterica y Angina Mesenterica. Dado que dicho fallecimiento se encontraba dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro, y estando vigente la cobertura del mismo, se procedió el 21 de febrero del año 2022 a su denuncia, mediante la plataforma electrónica que dispone la empresa corredora de seguros para tales efectos, quedando asignado al N°543201.

Narra que luego, el 12 de marzo del 2022, fue notificada por la Compañía de Seguros que el pago había sido rechazado, fundado en la falta de documentación adjunta, para efectos de proceder a liquidar el siniestro. Por ello, es que el 30 de marzo del 2022 vuelve a denunciar el siniestro de manera presencial ante Bnp Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., adjuntando, además del certificado de defunción y copia de su carnet de identidad, copia del formulario de designación de beneficiario que se le había solicitado.

El 30 de marzo de 2022, se le informa que el siniestro ingresado bajo folio N°181412 se encuentra rechazado, ya que habría ocurrido fuera del plazo de vigencia de la póliza contratada.

Debido a lo anterior, expone que en abril del año 2022 efectuó la respectiva apelación respecto del rechazo del seguro, y en el cual se le indicó que el documento en donde se le designa beneficiaria era totalmente ilegible, razón por la cual ellos mismos solicitarían el original a la empresa Cat Administradora de Tarjetas S.A.

Al no tener antecedentes, se dirige a la referida empresa a interponer un reclamo verbal, puesto que no existía información alguna sobre si el documento había sido efectivamente requerido por la aseguradora, y aún más, que ellos no tenían el documento



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

original ni copia alguna, señalando que esos documentos ya no existían. Por ello, es que tomó contacto con la recurrente, para obtener una respuesta respecto de la discrepancia existente sobre las razones para el rechazo, esto es que el siniestro habría ocurrido no estando vigente la cobertura, y si efectivamente se habían remitido los documentos solicitados.

Expone que por ello, es que el 11 de septiembre del 2023, ingresó un reclamo formal ante la Comisión para el Mercado Financiero, al cual se le asignó el N°1011678, con el objeto que la recurrente informara.

La respuesta, distinta de las anteriores, de 21 de septiembre de 2023, señala que: “*....se le informó a la asegurada que, para proceder con dicha solicitud, debía quedar un registro indubitable que contara con su firma, invitándola a realizar el requerimiento en los módulos habilitados. Lamentablemente el documento recepcionado no cuenta con la firma de la asegurada, por lo que los beneficiarios de la póliza contratada continúan siendo los herederos legales. En línea con lo expuesto en el párrafo precedente, debemos señalar que, para que la Compañía realice la correcta liquidación del siniestro, los beneficiarios deberán acompañar copia de la Posesión Efectiva y Copia de su Cédula de identidad*”.

Luego, la recurrente razona textualmente en el siguiente sentido: “*La respuesta otorgada por la Compañía de seguros BNP PARIBAS CARDIF deja en evidencia su actuar ILEGAL Y ARBITRARIO, desconociendo mi calidad de beneficiaria del seguro contratado por mi tía, señalando ahora, que sería porque no consta mi calidad de tal de forma legible, toda vez que el original de tal documento se mantiene en poder de la compañía misma, y que no existe información o antecedentes alguno (sic)*



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

*acompañado que acredite de que, efectivamente, se le solicitó reiterar mi designación como beneficiaria a mi tía, doña María Olga Rebolledo Herrera. Lo anterior, implica una clara perturbación y transgresión a mi derecho de propiedad recaído en el monto que me corresponde recibir por concepto de indemnización del seguro, toda vez que, a la fecha, existen antecedentes que acreditan que, en efecto, se cumplen absolutamente todos los requisitos para proceder con el pago del mismo; con el cumplimiento del contrato de seguro.”*

Alega infringido el principio de igualdad ante la ley, consagrado en el artículo 19 N°2 de la Constitución Política de la República, toda vez que siendo la beneficiaria, le exigen que sean los herederos quienes soliciten la liquidación del siniestro.

También aduce vulnerado el derecho de propiedad, del artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República, al habersele privado de percibir los montos que corresponden a la suma de indemnización pactada.

Termina pidiendo que se acoja el presente recurso de protección, se restablezca el imperio del derecho, y ordenar el pago a su favor de la indemnización correspondiente como beneficiaria de María Olga Rebolledo Herrera, con costas.

A folio 11 informa Gian Carlo Lorenzini Rojas, abogado, en representación de Bnp Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., alegando, en primer lugar, la extemporaneidad de la acción intentada, toda vez que, aun cuando no se señala expresamente por la recurrente, el acto habría ocurrido el 12 de marzo del 2022, cuando fue notificada del rechazo fundado en la falta de documentación necesaria para proceder a liquidar el siniestro.

Hace notar que incluso considerando que el acto hubiera ocurrido el 21 de septiembre de 2023, con ocasión de la



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en

<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

contestación del reclamo N°1011678 ingresado ante la Comisión para el Mercado Financiero, estaría igualmente cumplido el plazo, al haber sido presentada la presente acción cautelar el 7 de diciembre de 2023.

Desarrolla a continuación, cuestiones formales en virtud de las cuales se debería rechazar el recurso.

En concreto, que la materia discutida no es susceptible de ser ventilada en un procedimiento excepcional y de urgencia que requiere de la existencia de un derecho indubitado. No siendo la sede para declarar derechos, lo cual requiere hacer una valoración probatoria y arribar a conclusiones jurídicas que el presente procedimiento no permite. Cita jurisprudencia en tal sentido, y luego razona que, por ello, es que las materias relativas a seguros tienen consagrada una vía especial, otorgándosele a la recurrente la elección de dirigirse a la justicia ordinaria o bien a la arbitral.

Luego, sostiene que no existe un acto ilegal y arbitrario, al haber cumplido estrictamente la ley, dado que, recibió el denuncio, de inmediato se le asignó un número de siniestro, iniciándose un procedimiento de liquidación, que se encuentra pendiente de resolución, atendido que no se han aportado antecedentes relevantes que han sido solicitados a la supuesta beneficiaria y a Cat Corredora de Seguros y Servicios S.A.

Narra que en el Informe de Liquidación de Siniestro emitido el 18 de abril de 2022, quedo pendiente a la espera de:

*“Por parte de la corredora.*

*1-Solicitud de incorporación completa con DPS de fecha de vigencia 25-11-2021, Póliza 22110152054, operación 632021112414184463 firmada por asegurado.*

*Por parte de la Familia.*



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

2- *Auto posesión efectiva o certificado de posesión efectiva.*

3- *Fotocopia de la cédula de identidad de el o los herederos legales. NO CAPACIDAD = AUMENTO DE VALIJA, (Sic)*

*Se revisa en pims, donde poliza esta vigente hasta año 2023.”*

Argumenta que, de conformidad al Condicionado General POL 2 2021 0140, en sus artículos 2 y 5, se establece que el capital asegurado será otorgado a los herederos legales, y por ello es que se solicitó el auto, o certificado de posesión efectiva. Dice que los beneficiarios se estipularán en la solicitud de seguro que se debe presentar a la compañía aseguradora, y ante la falta de designación expresa operarán las reglas de herencia establecidas en el Código Civil.

También aduce que su representada no recibió, durante la vigencia del seguro de vida contratado por María Olga Rebolledo Herrera, solicitud alguna de modificación de los beneficiarios realizada por la asegurada.

Razona que la respuesta emitida el 21 de septiembre de 2022, lo fue de Cat Corredores de Seguros y Servicios S.A., y no de su representada, y que para proceder con lo pedido, debe quedar un registro auditable con su firma, invitándola a realizar el requerimiento en los módulos habilitados, pero que el documento no cuenta con la firma de la asegurada, por lo cual los beneficiarios son los herederos.

Insiste que, el formulario de beneficiarios remitido a la corredora de seguros Cat Corredores de Seguros y Servicios S.A., supuestamente completado por María Olga Rebolledo Herrera, es ilegible y carece de su firma. Por ello, es que está



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

pendiente su resolución a la espera de lo solicitado.

Por lo anterior, sostiene que esta no es la vía idónea para discutir la existencia o inexistencia de la indemnización que alega la recurrente, ni tampoco para definir si cuenta con la calidad de beneficiaria respecto del seguro contratado por María Olga Rebolledo Herrera, las cuales resultan ser materias propias de un juicio de lato conocimiento.

Termina pidiendo el rechazo del recurso.

Se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, jurídicamente constituye una acción de naturaleza cautelar, que tiene por objeto amparar a personas naturales o jurídicas en el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se enumeran en la misma disposición y que por actos u omisiones arbitrarios o ilegales, sufran privación, perturbación o amenaza de tales garantías, pretendiendo que mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar frente a un acto de tal naturaleza, se restablezca el imperio del derecho. Es entonces, requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, es decir contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que afecte una o más garantías protegidas.

**SEGUNDO.** Respecto de la extemporaneidad alegada por la recurrente como primer argumento para el rechazo de la presente acción cautelar, se debe tener presente que el Auto Acordado de la Corte Suprema que regula la tramitación y fallo del recurso de protección, establece en su artículo 1º que éste debe



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

ser deducido dentro del plazo fatal de treinta días corridos contados desde la ejecución del acto o la ocurrencia de la omisión, o, según la naturaleza de éstos, desde que se haya tenido noticias o conocimiento cierto de los mismos, lo que se hará constar en autos. Como puede advertirse del tenor de dicha norma, el plazo para recurrir está determinado de manera precisa y tiene un carácter objetivo, sin que en su regulación quiera intervención de las partes.

En el caso sub judice, un análisis cronológico de los hechos, dan cuenta que el 12 de marzo del 2022 la recurrente fue notificada por la Compañía de Seguros que el pago había sido rechazado, que luego el 30 de marzo del 2022 volvió a denunciar el siniestro de manera presencial ante la recurrida, adjuntando los antecedentes solicitados, y que la correspondiente respuesta de 30 de marzo de 2022, indicó que éste fue rechazado por cuanto habría ocurrido fuera del plazo de vigencia de la póliza contratada. Que, el 18 de abril de 2022, la recurrida realizó informe de liquidación de siniestro, señalando que está pendiente dada la falta de antecedentes.

Que, el 21 de septiembre de 2023, se responde reclamo presentado ante la Comisión para el Mercado Financiero, pero comunicada por Cat Corredores de Seguros y Servicios S.A., la cual señala textualmente lo siguiente: *“Señor Juan Eduardo Reyes Rubio Jefe de División de Reclamaciones Comisión para el Mercado Financiero Presente Ref.: Ord. N°81138, de 04 de septiembre de! 2023. Ant.: Ord. N°88452, de 23 de noviembre de! 2022. Ord. N°75159, de 03 de octubre del 2022 - Presentación de doña Fabiola Melgarejo Rebolledo.- De nuestra consideración: Acusamos recepción de oficio de la referencia, mediante el cual solicita a BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A y a esta*



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

Corredora, informar con motivo de la nueva presentación efectuada por doña Fabiola Melgarejo Rebolledo, quien consulta por el siniestro que afectó a doña María Olga Rebolledo Herrera (Q.E.P.D), Rut. Nro. 7.755.445-9, al amparo del seguro denominado Vida Plus, el que fue contratado a través de nuestro intermediario y cuyos riesgos fueron cubiertos en la Compañía mencionada. Sobre el particular, podemos informar a Ud. que, de acuerdo con nuestros registros, la Sra. Rebolledo Herrera contrató el seguro mencionado con fecha 25 de noviembre de 2021, mediante la suscripción de la respectiva propuesta y ratificado mediante grabación telefónica. Conforme a lo anterior y, en consideración a la nueva presentación realizada por la reclamante, debemos reiterar, tal como informamos en las respuestas entregadas a los oficios del antecedente que, con fecha 26 de noviembre de 2021, la Sra. Rebolledo Herrera realice el requerimiento interno N°962204 mediante plataforma web, solicitando designar a la Sra. Melgarejo Rebolledo como única beneficiaria del seguro mencionada. Conforme a ello, se le informa a la asegurada que, para proceder con dicha solicitud, debía quedar un registro auditabile que contara con su firma, invitándola a realizar el requerimiento en los módulos habilitados. Lamentablemente, el documento recepcionado no cuenta con la firma de la asegurada por lo que los beneficiarios de la póliza contratada continúan siendo los herederos legales. En línea con lo expuesto en el párrafo precedente, debemos señalar que, para que la Compañía realice la correcta liquidación del siniestro, los beneficiarios deberán acompañar copia de Certificado de Posesión Efectiva y Copia de su Cédula de Identidad, documentos que pueden ser enviados a nuestra casilla de correo electrónico: [documentacion.seguros@cencosudscotiabank.cl](mailto:documentacion.seguros@cencosudscotiabank.cl)



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

*Adjuntamos a la presente, copia del certificado de cobertura, del audio de ratificación y respaldo de los requerimientos internos N°962204 y N°962836. Finalmente, le recordamos a la Sra. Melgarejo que siempre puede acudir ante el tribunal competente, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”.*

Por ende, es que la acción intentada es claramente extemporánea y así debe declararse, toda vez que excede largamente el plazo de 30 días que la normativa exige, sea que se estime que el acto vulneratorio es la primera negativa de 12 de marzo de 2022, o bien lo es la respuesta negativa de la Comisión para el Mercado Financiero antes referida, de 21 de septiembre de 2023.

**TERCERO.** En otro aspecto, tanto la doctrina como la jurisprudencia de manera uniforme, han sostenido que esta acción tiene naturaleza cautelar, puesto que mediante ella se persigue la adopción de medidas urgentes y necesarias para el restablecimiento del imperio del derecho privado, amenazado o perturbado. Finalmente, se sostiene, también uniformemente, que para acoger una acción como la de la especie, es menester constatar el carácter preexistente e indiscutido de un derecho afectado, lo cual no ocurre en la especie, toda vez que ya el 12 de marzo del 2022, la recurrente fue notificada por la Compañía de Seguros que el pago había sido rechazado, fundado en la falta de documentación adjunta, para efectos de proceder a liquidar el siniestro, lo cual está en armonía con lo señalado el 21 de septiembre de 2023, cuando se responde el reclamo presentado ante la Comisión para el Mercado Financiero. Al respecto el Decreto Ley N°3.538, artículo 1°, inciso 3°, señala que a dicho



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

órgano le corresponde: “*Asimismo, le corresponderá velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.*”, para luego, en su artículo 3º número 6, establecer que le corresponde fiscalizar a: “*Las empresas dedicadas al comercio de asegurar y reasegurar, cualquiera sea su naturaleza, y los negocios de éstas, así como de las personas que intermedien seguros*”.

Por otra parte, la liquidación de un seguro y el informe correspondiente, se encuentra reglamentado en el Decreto Supremo N°1.055, que “Aprueba nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros”, el cual establece los plazos, requisitos y procedimientos para hacerlo.

Por ende, si para dicha comisión, no aparece claro e indubitado el derecho de la recurrente, no resulta posible dilucidarlo en un procedimiento cautelar, breve y de urgencia como lo es la presente acción constitucional que nos convoca, y lleva también al rechazo del presente recurso.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se declara:

Que, se **RECHAZA**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por doña FABIOLA NATHALIE MELGAREJO REBOLLEDO, en su favor, en contra de BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS DE VIDA S.A.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

Oportunamente dese cumplimiento con lo previsto en el numeral 14 del Auto Acordado más arriba aludido, comunicándose la sentencia a las partes.

Redactó Felipe Muñoz Levasier, Abogado Integrante.

NºProtección-21038-2023.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Valentina Salvo O., Gonzalo Rojas M. y Abogado Integrante Felipe Alfonso Muñoz L. Concepcion, veintiocho de mayo de dos mil veinticuatro.

En Concepcion, a veintiocho de mayo de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>



Código: DEWXNXGGWX