

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

financieras que mantiene pendientes", suscrita por Julio Inzunza, Gerente de Recuperaciones Empresas, objetado por falta de autenticidad e integridad, será desestimada por tratarse de un documento tipo dirigido al deudor; Documento signado Documento signado 8°, consistente en copia de reclamo presentada por Gisselle González Villalón, con fecha 3 de agosto de 2012 a Superintendencia de Valores y Seguros contra Santander Seguros de Vida, objetada por falta de integridad y de autenticidad, será desestimada toda vez que el documento ha sido suscrito por doña Gisselle González Villalón, con certificado de recepción por el órgano publico indicado, Documento signado 9°, consistente en carta de fecha 25 de junio de 2012, dirigida por Gisselle González Villalón a Seguros Santander, que acompaña certificado de defunción e informe medico de don Francisco calvo Pizarro, objetado por falta de integridad y de autenticidad, será desestimada por tratarse de copia de carta que comunica los hechos que indica los que no han sido controvertidos en esta litis; Documento signado 17, denominado Copia Correo electrónico de 20 de agosto de 2012, enviado por Jennifer González Lapierre, Ejecutiva de Cuenta banco Santander a Gonzalo Silva Silva, Arturo Gajardo Cristian Cordero, Karin Iturrieta, objetado por falta de integridad y de autenticidad, dicha objeción será desestimada por tratarse de una copia de correo electrónico suscrita por la ejecutiva de Banco Santander y que refiere a los hechos materias de este litigio; Documento signado 18°, consistente en correo Electrónico de fecha 17 de agosto de 2012, suscrito por doña Jennifer González Lapierre, Ejecutiva de Cuenta banco Santander, dirigido a Jana Abogados, Rocio Chartier Ramos, entre otros, objetado por objetado por falta de integridad y de autenticidad, será desestimada por tratarse de una copia de correo electrónico suscrita por la ejecutiva de Banco Santander y que refiere a los hechos materias de este litigio.

Objeciones de fojas 372 y 384 de las demandadas, referidas a los documentos acompañados por la demandante en escrito de fojas en escrito de fojas 321 de autos:

i) Objeciones Banco Santander Chile S.A.: Documento 1 consistente en "carta de 6 de junio de 2014, emitida por DICOM a Gisselle González, objetado por falta de autenticidad, por emanar de un tercero, será desestimada, ya que se trata de un documento que emana de una entidad acreditada para certificar gestiones de cobranza, y en la espacie refiere a deuda de \$5.290.000 con la Universidad Pedro de Valdivia; Documento 2, consistente en copia de contrato de venta de vehiculo de fecha 18 de junio de 2014, en que figura como vendedor el demandante Francisco Calvo González, objetado por falta de autenticidad, será

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

desestimada por tratarse de un instrumento privado autorizado ante Notario Público; Documentos N° 3, consistente en Certificado médico suscrito por Dr. Agustín Gatica Y., que señala que atiende a doña Gisselle González, por insuficiencia respiratoria, objetado por falta de autenticidad, será desestimada atendido a que se trata de un certificado médico que da cuenta de un tratamiento a realizar; Documento 4, consistente en Certificado Dicom Informe Platinum de doña Gisselle González, de fecha 19 de julio de 2014, que da cuenta de incumplimiento de pagos de cheques, objetado por falta de autenticidad, será desestimada, ya que se trata de un documento que emana de una entidad acreditada para certificar morosidades y protestos de deudores; Documento 5, consistente en declaración de la empresa BUHOS Equipamientos y Productos dentales, objetada por falta de autenticidad, se la desestima, pero se declara que se trata de un documento impertinente a la litis; Documentos signados 8 y 9, consistentes en Cuotas de contribuciones impagas y Aviso de recibo de Tesorería general de la república, objetados por falta de autenticidad e integridad, serán desestimadas por tratarse de copias de documentos que emanan de un órgano público dentro de su competencia legal; Documento 10, consistente en Constancia de crédito con garantía estatal para estudios superiores, objetado por falta de autenticidad, será acogida por no constar su autenticidad ya que se trata de una copia de un documento electrónico, Documentos signados 13 y 14, emanadas del Hospital de Carabineros, objetadas por falta de autenticidad, será desestimada por tratarse de documentos que emana de la parte que los suscribe, pero no serán considerados ya que no resultan ser pertinentes a la litis; Documento signado 15, consistente en Consulta a Óptica Estado, objetada por falta de autenticidad, será desestimada, pero no considerado por ser impertinente a la litis; Documentos signados 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23, consistentes en atenciones médicas de los demandante, objetadas por falta de autenticidad, serán desestimada ya que se trata de copias de documentos que dan cuenta de los hechos que en ellos se señala, pero no resultan ser atinentes a la litis; documento signado 29, consistente en copia de Boletín Comercial de doña Gisselle González, objetado por no constar su autenticidad, será desestimada por tratarse de un documento que emana de entidad acreditada para estos efectos; Documento signado 30, consistente en copia de contrato de empeño de joyas, objetado por falta de autenticidad, será desestimada toda vez que se trata de copia de un contrato de prenda, debidamente suscrito con fecha 7 de octubre de 2013. Que por razones de economía procesal, se resuelven las objeciones de

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

documentos presentada a fojas 384 por Zurich Santander Seguros de Vida S.A., por las mismas razones indicadas precedentemente, en lo que corresponda.

**SEGUNDO: Cuestiones previas: TACHAS FORMULADAS A TESTIGOS DE PARTE DEMANDANTE:**

1.- Laura Magaly De Las Mercedes Vergara Martínez, quien declaró a fojas 296, tachada por Banco Santander por la causal del N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por existir en concepto de la impugnante "un alto grado en empatía y amistad entre la testigo y las partes que la presentan a declarar", ya que señaló que habrían sufrido la misma situación, de la pérdida del marido. Sobre el particular cabe establecer que de los dichos de la testigo no se desprende que exista una amistad íntima entre la testigo individualizada y la parte que la presenta a declarar, en los términos que señala la causal de tacha del número 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ya que los conceptos de empatía y amistad, no pueden ser asimilados a la existencia de una "íntima amistad", motivo por el cual se desestima la causal de tacha invocada.

2.- Franklin Miguel Seguel Urrea, quien declaró a fojas 304, tachado por las demandadas Banco Santander y por Zurich Santander Seguros de Vida S.A., por causales de los números 5 y 6 del Artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, atendido a que tiene un encargo de venta del inmueble ubicado en El Faldeo 4009, La Dehesa, Santiago, y habría intervenido en la venta de otro inmueble del Dr. Francisco Calvo años atrás, cabe establecer que las causales de tacha serán desestimadas, ya que la circunstancia de ser corredor de propiedades, y en concreto del inmueble individualizado, no permite concluir que sea un trabajador dependiente de la parte que lo presenta a declarar y que carezca de imparcialidad para declarar en este juicio, ya que no se puede concluir que tenga un interés pecuniario en el resultado de este juicio, lo que claramente se funda en las propias declaraciones del testigo individualizado en relación a las preguntas de tacha y sus respuestas a ellas según consta a fojas 304 y siguientes.

3.- Rocío Estefanía Chartier Ramos, quien declaró a fojas 354, tachada por la demanda por Zurich Santander Seguros de Vida S.A por N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que la impugnante funda en el hecho que la testigo declara que la parte demandante financió su viaje en bus de Talca a Santiago, para que viniera a declarar a este juicio, deberá ser necesariamente rechazada, ya que el artículo 381 del Código de Procedimiento Civil, establece

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

que todo testigo tiene derecho para reclamar de la persona que lo presenta, el abono de los gastos que le imponga la comparecencia.

**TERCERO:** Que en relación al conflicto sometido al conocimiento y resolución del Tribunal Arbitral, se puede sintetizar en el siguiente problema jurídico a resolver, según se extracta de los escritos presentados por las partes en la fase de discusión:

i) **La pretensión de los demandantes de autos:** doña Gisselle de Lourdes González Villalón y de sus hijos Francisco Calvo González y Gonzalo Calvo González, quienes en sus calidades de herederos de su causante don Francisco Jesús Calvo Pizarro, quien falleció el día Viernes 11 de mayo de 2012, en su domicilio ubicado en calle El Faldeo N° 4.009, comuna de Lo Barnechea, a causa de un infarto al miocardio, quienes han demandado al Banco Santander Chile S.A., en tanto acreedor de obligación contenida en Pagaré N° 650017724341 suscrito con fecha 28 de Noviembre de 2011, por la cantidad de 5.442,68, dividida en 157 cuotas mensuales, por don Francisco Jesús Calvo Pizarro, que rola en copia a fojas 75 de autos, y a Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich Santander Seguros de Vida S.A., del giro de su nombre, y sostienen que dicho crédito se encontraría amparado por un contrato de seguro de desgravamen, denominado Seguro Colectivo Temporal de Vida código Póliza 2 05 001, y que por lo tanto debería operar el mismo y en definitiva pagar el saldo insoluto del Pagaré N° 650017724341 suscrito con fecha 28 de Noviembre de 2011, por la Compañía de Seguros Zurich Santander Seguros de Vida S.A. al acreedor Banco Santander Chile S.A. Sostienen que los demandados han incumplido dicho contrato de seguro, por lo que piden se declare el incumplimiento e indemnización de perjuicios, en el caso de la compañía de seguros individualizada que ha dejado de cumplir con la cobertura del siniestro por la Póliza N° 442 asociada a la operación número 650017724341, por el monto de 5.443 unidades de fomento y en el caso del Banco individualizado ha incumplido el artículo 7 de las condiciones generales de la Póliza N° 442, al contratar con error el seguro de desgravamen asociado al mismo contrato, lo que determina que no exista cobertura para el crédito referido, y piden se condene a indemnizar perjuicios derivados del incumplimiento, solicitando en este concepto daño emergente por la suma de \$127.000.000.-, o la suma que estime de justicia determinar por este concepto; que es la suma del saldo insoluto del crédito no cubierto por la compañía de seguros, y que pretende ser cobrada por el Banco a los herederos del Sr. Francisco Calvo Pizarro; daño emergente, por concepto de las legítimas

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

ganancias que han dejado de percibir los demandantes, producto de no poder vender el inmueble de calle El Faldeo N° 4.009, comuna de Lo Barnechea, por encontrarse hipotecado y que el Banco alza bajo condición de pagar el saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha del fallecimiento de don Francisco Calvo Pizarro, perjuicio que evalúan en la suma de \$150.000.000.- o la suma que estime de justicia determinar; y, daño moral atendido a que cada miembro de la familia se encuentra con depresión, crisis de pánico, riesgo de no poder estudiar las carreras de Odontología e Ingeniería Comercial, en el caso de los hijos, enfermedades que no ha podido ser tratada por falta de medios, daños que estiman en la suma de \$200.000.000.- o la suma que estime de justicia determinar por este concepto.

**ii) Pretensión del demandado Banco Santander Chile S.A.:** en su escrito de contestación de foja 156 y luego en la dúplica de foja 214, niegan los hechos en que se funda la demanda, y sostiene que no ha incurrido en el incumplimiento de contrato que se le reprocha. Indica que previo a este juicio arbitral los demandantes presentaron una demanda ante el 29° Juzgado Civil de Santiago Rol C- 20095-2012, y que acompaña en copia a fojas 125 de autos, y lo mismo respecto de la contestación de demanda que rola a fojas 139, y que el Tribunal Civil se declaró incompetente mediante sentencia de 21 de enero de 2013, que rola en copia a fojas 8 a 13 de autos.

Luego de hacer presente las diferencias existentes entre la demanda presentada al Tribunal Civil y la presentada a fojas 103 de este juicio arbitral, afirma que del artículo 7° de la Póliza N° 422, no se deriva obligación alguna susceptible de ser incumplida por el Banco, ya que este contrato no contempla la obligación de contratar seguro alguno.

Respecto al crédito de consumo suscrito por le Pagaré N° 650017724241, afirma que como señala la demandante, entre el BANCO y el Sr. CALVO PIZARRO se suscribió un mutuo –crédito de consumo- mediante el Pagaré N° 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011, por la suma de UF 5.442,68. Que este contrato implicó una operación de refinanciamiento de varios otros créditos que el causante mantenía atrasados, así como el pago de dividendos impagos derivados del Contrato de Mutuo Hipotecario; y que la demandante reconoce que este contrato de crédito de consumo no contempla la obligación para el BANCO de contratar seguro alguno.

Señala el banco que entre las partes se suscribió la "Solicitud de Seguros y/o Certificado de Cobertura Seguro de Desgravamen y Desempleo o Incapacidad Temporal para Créditos de Consumo", de fecha 28 de noviembre de 2011. En

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

este documento, firmado por el Sr. CALVO PIZARRO, se indica que, asociado a la operación N° 650017724341, por el monto de UF 5.443, se contrata el seguro de desgravamen y desempleo o incapacidad temporal, correspondiente a la Póliza Colectiva N° 442.

Que entre las estipulaciones de este instrumento, cabe mencionar las siguientes: "Habiendo tomado conocimiento del derecho a decidir la contratación de los seguros y la libre elección del intermediario y compañía aseguradora, solicito la incorporación a la cobertura de los seguros colectivos contratados por Banco Santander Chile y declaro conocer los términos de los seguros propuestos, que constan en las condiciones particulares de la póliza y en las condiciones generales depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo los Códigos POL 2 09 128 para desgravamen".

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

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

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

Sostiene que no existe incumplimiento contractual alguno por parte del Banco Santander, como señaló en su oportunidad (al contestar la demanda ante la Justicia Ordinaria), la obligación que existía respecto de mi representado era contratar el seguro de desgravamen correspondiente asociado al Contrato de mutuo hipotecario, cuestión que la misma demandante ahora reconoce se cumplió a cabalidad.

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

Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

contratado, y que la demandante confiesa en diversos párrafos del libelo que fue el señor CALVO PIZARRO quien prestó libremente su consentimiento para contratar el seguro en este caso, firmando los documentos pertinentes.  
Que en cumplimiento de lo anterior es que se suscribió la Póliza N°442, incorporada al Depósito de Pólizas bajo el código POL 2 09 128. En opinión de la demandante, el Banco habría incumplido el artículo 7° contenido en dicha Póliza, vemos que establece:

"ARTICULO 7°: DECLARACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO O A LA INCORPORACIÓN DE LOS ASEGURADOS  
La veracidad de las declaraciones hechas por los Asegurados o por el Contratante, según sea el caso, en la propuesta o solicitud de incorporación al seguro, en sus documentos accesorios o complementarios, en el reconocimiento médico, cuando éste corresponda o por cualquier otro medio, constituyen elementos integrantes y esenciales de la cobertura y de este contrato de seguro.  
Cualquier omisión o reticencia, declaración falsa, errónea o inexacta relativa al estado de salud, edad, ocupación, actividad o deportes riesgosos por parte de un Asegurado o del contratante, que pudiere influir en la apreciación del riesgo, o de cualquier circunstancia que, conocida por la Compañía Aseguradora, hubiere podido retraerla de la celebración del contrato o de incorporar a un Asegurado a la póliza o producir alguna modificación sustancial en sus condiciones, faculta a la Compañía Aseguradora para rechazar el pago de la indemnización reclamada, poner término anticipado a la cobertura para el o los Asegurados de que se trate, y en todos casos retener el valor de la prima pagada."

Que la cláusula 7° transcrita, es una cláusula que habitualmente se inserta en este tipo de Pólizas, y pretende asegurar que el asegurado no falte a la verdad en las declaraciones que efectúa al momento de solicitar el seguro, para que la compañía aseguradora pueda evaluar, con la mayor exactitud posible, el riesgo que está asumiendo al otorgar un seguro determinado al contratante.  
Afirma como pregunta: ¿qué obligación podría desprenderse de dicha Cláusula como incumplida por el Banco Santander? La respuesta es obvia: NINGUNA.

Que si lo que se pretende es alegar el incumplimiento de una obligación contractual por el BANCO, la contraria tendría que ser capaz de distinguir con absoluta claridad:

- (x) Que existe una relación contractual entre el señor CALVO PIZARRO y el BANCO SANTANDER en virtud de la Póliza N°442,  
(xi) Que a partir de dicha Póliza se derivan determinadas obligaciones para con mi representado,  
(xii) Que tipo de obligación se trata: obligación de dar, hacer o no hacer. Ello en definitiva determinará en cierta medida las posibles acciones que puede interponer la contraria,

- (xiii) De qué forma el BANCO habría incurrido en alguna actuación culpable, infringiendo alguna de esas obligaciones contractuales.  
(xiv) Debiendo especificar además, de qué forma se produce dicha infracción (qué hechos la constituyen),

- (xv) Porque es posible estimar que la actuación fue negligente,  
(xvi) Si la obligación se incumplió totalmente o se cumplió tardíamente

(para determinar si lo solicitado es una indemnización compensatoria o moratoria),

- (xvii) Que la demandante sufrió perjuicios directos y previstos debido a la actuación precisa efectuada por el BANCO, y  
(xviii) Que existió una relación causal entre el actuar negligente imputado al BANCO y los perjuicios solicitados por el actor.

Indica que podrá apreciar SS., que ninguno de estos requisitos –básicos en cualquier demanda de estas características- ha sido satisfecho por la actora, por ende, mal podría prosperar su pretensión.

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

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

Afirma que EL BANCO NO TIENE OBLIGACIÓN DE ASEGURAR EL RESULTADO DE LA COBERTURA DEL SEGURO, y que lo que pretende en definitiva nuestra contradictora es que el BANCO le indemnice los perjuicios supuestamente



Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

sufridos por el hecho de que la Compañía de Seguros habría rechazado la cobertura respecto del crédito de consumo que consta en el Pagaré N° 650017724341, lo que a todas luces resulta improcedente.

Que la única obligación que asumió el BANCO es el intermediar en la contratación del seguro elegido por el padre y cónyuge de los demandantes, pero bajo ninguna circunstancia se puede pretender extender dicha obligación a una obligación de resultado. De seguir la tesis que plantea la parte demandante nos encontraríamos en el absurdo de que el Banco estaría obligado a responder en caso de que la Compañía de Seguros no cubra el siniestro, lo que resulta inadmisibles. El BANCO sólo debe emplear los medios alicientes y aptos para obtener un fin determinado, encomendado por el cliente, el que es suscribir las Pólizas de Seguro. El hecho de que dichas Pólizas finalmente dejen de estar vigente, sean rechazadas, no cubran los siniestros contemplados o presenten cualquier otro tipo de contingencia es un asunto que no depende en absoluto de esta parte.

Que, lo anterior queda de manifiesto por el hecho de que no es el BANCO Santander quien paga el seguro contratado, todo lo contrario, es el beneficiario del seguro, en caso de que éste no opere, la consecuencia jurídica es que el crédito debe ser pagado en su integridad por los actores en su calidad de sucesores del fallecido señor CALVO PIZARRO.

Afirma el Banco Santander que LA DEMANDANTE PRETENDE TERGIVERSAR LA REALIDAD, FALTANDO A LA VERDAD, intentando sostener que esta parte habría contratado "con error" la Póliza N° 442, motivo por el cual habría ocasionado que no exista cobertura de parte del seguro respecto del crédito de consumo.

Que una vez ocurrido el siniestro para el cual fue contratado el seguro, el BANCO está obligado a informar a la compañía aseguradora. Además, una segunda obligación de mi representado consiste en enviar una serie de documentación a la misma compañía, de tal manera de acreditar el suceso de la muerte y su causa. Es lógico que el cumplimiento de lo anterior depende de la actitud de los propios demandantes: en primer término, deben poner en conocimiento del BANCO el fallecimiento del Sr. CALVO PIZARRO y, en segundo lugar, es necesario que acompañen la documentación exigida por la compañía aseguradora, cuestión que también depende de los demandantes.

Reitera que como se señaló al momento de contestar la demanda (ante el 29° Juzgado Civil de Santiago), el BANCO cumplió correctamente sus obligaciones derivadas de la póliza de seguros transcrita, y así, con fecha 22 de mayo de

Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

2012, informo a la Compañía Aseguradora la ocurrencia del siniestro, esto es, el fallecimiento de don FRANCISCO CALVO PIZARRO.

Luego, dado que el certificado de defunción del Sr. CALVO PIZARRO indica que la causa de muerte corresponde a infarto agudo al miocardio/Angina de pecho/Diabetes Mellitus II, la Compañía aseguradora solicitó una serie de antecedentes, de tal manera de acreditar que la muerte se produjo por alguna causa distinta a una enfermedad preexistente, y que en este contexto, el BANCO en reiteradas ocasiones solicitó a la Sra. GISELLE GONZÁLEZ, así como a su abogado, la documentación pertinente; se solicitó el parte policial, las prestaciones médicas recibidas por el Sr. CALVO PIZARRO y la rectificación del médico respecto de la causa de muerte. No obstante lo anterior, LA SRA. GONZÁLEZ NUNCA ENTREGÓ ESTOS ANTECEDENTES A MI REPRESENTADO, estando aún a la espera de recibirlas.

Que no puede atribuirse a esta parte absolutamente ningún tipo de incumplimiento. Por lo tanto, tampoco puede atribuirsele a mi representante responsabilidad contractual alguna, puesto que falta el primer y más importante requisito para que ésta se configure, esto es, precisamente el incumplimiento del deudor. En este caso, como hemos demostrado, el BANCO ha cumplido en tiempo y forma todas sus obligaciones, y que son los demandantes quienes no han presentado los antecedentes requeridos por la Compañía Aseguradora para hacer efectivo el seguro contratado, por lo que no puede culparse al BANCO de la negligencia de los propios demandantes, quienes no han terminado de realizar los trámites necesarios para obtener el pago del supuesto derecho que reclaman.

Que el hecho de dar cobertura o no a un siniestro respecto de un determinado seguro no constituye per se un derecho de nuestra contralora, la Compañía de Seguros, tal como consta en los documentos acompañados por la misma demandante, tiene la facultad legal para rechazar el pago de un seguro en el caso de que no concurren los requisitos particulares pactados con el asegurado. EN RELACION A LOS PERJUICIOS RECLAMADOS, INDICA QUE en la acción inicialmente interpuesta los perjuicios reclamados ascendían en total a \$257.464.959.- que se desglosaban en: \$75.133.851.- por el seguro de desgravamen asociado al crédito hipotecario; \$122.331.108.- por el seguro asociado al crédito de consumo y \$60.000.000.- en total, por daño moral.

Actualmente, estiman que el daño sufrido asciende a \$477.000.000.- que se desglosarían supuestamente en: \$127.000.000.- por el seguro asociado al crédito de consumo; \$150.000.000.- por daño emergente y \$200.000.000.- por

Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

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

Lo anterior resulta es incomprensible y deja en evidencia la absoluta falta de seriedad de la pretensión la actora. Como es sabido, los daños que son indemnizables en materia de responsabilidad civil deben ser ciertos, previstos y directos; la comparación precedente demuestra que ninguno de estos tres requisitos se cumplen en la pretensión indemnizatoria de la demandante.

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

PIDE tener por contestada la demanda de incumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios, y sobre el mérito de lo expuesto, proceder a rechazarla en su integridad, con expresa condena en costas

**iiii) Pretensión de la demandada Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich Santander Seguros de Vida S.A.:** en su escrito de contesta demanda de fojas 181 y duplica de 226 sostiene en síntesis lo que sigue:

Señala que Francisco Calvo Pizarro tenía una relación comercial con el Banco Santander en razón de los varios créditos contratados con dicha entidad, y uno de los créditos contratados es el que constó en el pagaré N° 650017724341 por la suma equivalente a UF 5.442,68. Este crédito fue solicitado por el deudor a fin de refinanciar otras deudas que mantenía con el Banco Santander, entre las cuales estaba la signada con el N° 650012888036.

Que la operación crediticia N° 650012888036 correspondió a un crédito de consumo contratado por Francisco Calvo Pizarro con fecha 19 de junio de 2009, es decir, con anterioridad a la contratación de la operación N° 650017724341. El monto solicitado al Banco en virtud de este crédito de consumo fue la cantidad de \$60.000.000.-. Pues bien, para esta operación crediticia, el Banco contrató un seguro de desgravamen colectivo por lo que el asegurado Francisco Calvo ingresó a la póliza colectiva N° 442 de desgravamen e invalidez permanente 2/3 para crédito de consumo tradicional. Que consta de la solicitud de seguro y certificado de cobertura de fecha 17 de junio de 2009, que el crédito amparado por el seguro de desgravamen N° 442 a que hace referencia la solicitud, es el signado con el número operación

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

Que posteriormente con fecha 28 de noviembre de 2011 Francisco Jesús Calvo Pizarro contrató en el Banco Santander otro crédito de consumo de refinanciamiento por la suma de UF 5.442,68, que constó en el pagaré N° 650017724341. Con el dinero proveniente de ese crédito, el deudor pagó íntegramente la deuda contratada anteriormente en virtud del préstamo de \$60.000.000 signado con el número de operación 650012888036, el cual, como se dijo tenía seguro de desgravamen colectivo correspondiente a la póliza N° 442, y que estos créditos no son parte de la discusión sub lite, y que no fue parte de esta relación comercial, sino sólo en relación a los seguros contratados por el Banco Santander, en que el asegurado era don Francisco Jesús Calvo y el Beneficiario, el mismo Banco contratante.

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

Indica que un seguro de desgravamen es aquel en que "el asegurador se compromete a pagar el saldo insoluto que se encuentre pendiente a la muerte del asegurado, de la obligación a que el seguro se refiera. El beneficiario en este seguro es siempre el acreedor, sin que pueda designarse otro". El seguro que reclama la parte demandante dice relación con uno de estas características y que daría cobertura al préstamo de consumo otorgado a Francisco Jesús Calvo Pizarro por la cantidad de UF 5.442,68. Pero lo cierto es que el referido préstamo no tiene asociado un seguro de desgravamen como pasa a explicarse.

Que al contratar el crédito de consumo para concretar el refinanciamiento, no consta que el eventual asegurado haya cumplido con los requisitos de asegurabilidad establecido en la misma Póliza N° 442 a la que correspondía se incorporara el asegurado atendidas las características del crédito contratado. En efecto, las estipulaciones de la referida póliza establecen que el asegurado debe cumplir con determinadas condiciones a fin de obtener cobertura de desgravamen en caso de fallecimiento. De acuerdo a los requisitos de asegurabilidad, el asegurado se encontraba en el tramo de la tabla—según su

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

edad y el monto del crédito- en que debía cumplir con lo siguiente: Examen médico, más perfil bioquímico para Seguros y VIH.

Que el posible asegurado no cumplió con los requisitos de asegurabilidad por lo que no se perfeccionó contrato de seguro de desgravamen a su respecto.

Que en el caso de los seguros colectivos, como lo es el seguro de desgravamen que eventualmente podría haber asegurado la operación de refinanciamiento N° 650017724341, los asegurados se incorporan a una sola póliza que cubre contra los mismos riesgos, a un grupo determinado o determinable de personas. Para tal incorporación, el asegurado debe cumplir con todos y cada uno de los requisitos de asegurabilidad establecidos en la póliza, los que para el caso de la operación N° 650017724341, son aquellos establecidos en las Condiciones Particulares de la póliza N°442. Sin embargo en la oportunidad en que se contrató el crédito de refinanciamiento por UF 5.442,68, estos requisitos no se cumplieron por parte del eventual asegurado por lo que no se incorporó al seguro colectivo de desgravamen para los efectos de asegurar la operación de refinanciamiento señalada precedentemente.

Sostiene que en la especie, no concurren ni una de las condiciones o requisitos necesarios para que se configure la responsabilidad contractual de cargo de su representada.

Sostiene la Aseguradora la inexistencia de incumplimiento, que los demandantes piden por medio de la demanda, el cumplimiento de un supuesto contrato de seguro de desgravamen que nunca existió, pues éste no llegó a perfeccionarse por no darse cumplimiento a los requisitos de asegurabilidad establecidos en la póliza colectiva a la cual correspondía incorporarse atendidas las características del crédito contratado, por lo que no pueden los actores exigir el cumplimiento forzado de una prestación derivada de un contrato que no nació a la vida del derecho, por lo que no existe.

Que atendido que con la operación N° 650017724341 se refinanció el crédito solicitado con anterioridad por la suma de \$60.000.000.- con el número operación 650012888036, el cual sí tenía seguro de desgravamen colectivo correspondiente a la póliza N° 442, y considerando que respecto de ese seguro existió pago de prima, la compañía de seguros liquidó el seguro de desgravamen solo hasta el monto de la operación crediticia primitivamente contratada y que se refinanció con la operación crediticia posterior. Así las cosas, la compañía cumplió con la obligación de pagar la indemnización pactada pero sólo respecto del saldo insoluto de crédito correspondiente a la operación N° 650012888036.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

Por lo que no hay ilícito contractual por el hecho de no pagar la indemnización de acuerdo a un supuesto seguro de desgravamen que ampararía la operación N° 650017724341 ya que respecto de esta operación crediticia, no se suscribió seguro de desgravamen por no cumplir el asegurado con los requisitos de asegurabilidad establecidos en la póliza a la cual correspondía su incorporación, en consecuencia no hay responsabilidad civil.

Sostiene la Aseguradora la inexistencia de conducta imputable, de acuerdo a lo expuesto no existe conducta imputable a su representada ya que como se explicó, Francisco Jesús Calvo Pizarro mantenía una relación comercial con el Banco Santander, por lo que las obligaciones contractuales que surgieron en virtud de los contratos celebrados entre las partes, solo le empece a ellos.

Que en cuanto compañía aseguradora, celebra los contratos de seguro con el Banco Santander, que toma el lugar de contratante, a fin de asegurar al cliente en los préstamos contratados, pero no tiene una relación directa con el asegurado para los efectos del perfeccionamiento de un contrato de seguro de desgravamen que ampara las operaciones crediticias entre el Banco y sus clientes.

Así las cosas, no existe ni culpa ni dolo imputable a su representada en los hechos expuestos en la demanda, pues la negativa a dar cobertura, como se dijo, obedece a la inexistencia del seguro reclamado. Por otro lado, no existe imputación de falta de diligencia en el actuar de la Compañía de seguros ya que en los hechos ha desplegado una conducta conforme a la actividad comercial que desarrolla.

Indica la Aseguradora que en la especie, no hay perjuicios indemnizables de cargo de Zurich Santander Seguros Vida Chile S.A., y que los perjuicios que reclama haber experimentado el demandante, no son indemnizables porque su representada no cometió hecho ilícito contractual que jurídicamente la sitúe en posición de deudora de la obligación de indemnizar. La acción de cumplimiento forzado de contrato es improcedente respecto de un contrato inexistente que nunca nació a la vida derecho por consiguiente, tampoco es procedente la acción de indemnización de perjuicios accesoria al cumplimiento forzado.

Afirma que con todo, en la especie no procede ninguna de las partidas indemnizatorias solicitadas como se pasa a exponer:

**Daño emergente:** este tipo de daños es aquel que importa un empobrecimiento real y efectivo en el patrimonio del deudor a consecuencia del incumplimiento contractual. Pues bien, los actores reclaman a título de daño emergente la

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

suma de \$127.000.000.- que según lo indicado, es la suma del saldo insoluto del crédito no cubierto por la compañía de seguros. Agregan los gastos de asesoría jurídica y costos judiciales también serían una especie de daño emergente. Al respecto cabe señalar que en ningún caso, puede considerarse "daño emergente" a la prestación supuestamente incumplida –que en la especie sería el pago del saldo insoluto de la deuda al momento de fallecimiento del causante- pues no ha habido pago del saldo insoluto de la deuda por parte de los herederos del deudor por lo que no hay empobrecimiento de su patrimonio.

Por otro lado, en caso que la solicitud se refiera al cumplimiento forzado de la prestación, el monto correspondiente al saldo insoluto de la deuda al momento del fallecimiento del deudor, le corresponde al beneficiario que es el Banco Santander. Así, bajo ninguna consideración, ni menos título, tienen los demandantes derecho a percibir la suma de dinero reclamada. Respecto de los gastos de asesoría jurídica y costos judiciales, esos rubros son materia de costas del juicio.

Daño emergente: los demandantes vuelven a indicar que por concepto de daño emergente solicitan se les indemnice *"las ganancias legítimas que ha dejado de percibir los codemandantes, producto de no poder vender el inmueble en el que viven y respecto del que han recibido oferta de compra, que no ha podido aceptar por estar hipotecado el inmueble y por el hecho que el banco exige para alzar la hipoteca el pago del saldo insoluto del crédito hipotecario a la fecha del fallecimiento del Sr. Calvo."* La verdad es que esta pretensión es totalmente improcedente en estos autos ya que no está en discusión el crédito hipotecario, respecto del cual dicho sea de paso, si existió seguro de desgravamen y en efecto se pagó. Asimismo, no se entiende como es que a título de daño emergente se solicite el pago de ganancias supuestamente legítimas dejadas de percibir, ya que aquello corresponde a lo que se denomina lucro cesante que consiste en la utilidad que se dejó de percibir por el incumplimiento de la obligación. Con todo, la supuesta utilidad dejada de percibir, no tiene relación con el objeto de este pleito y tampoco consta que sea una utilidad cierta y no meramente hipotética.

Daño moral: El daño moral es un categoría de daño indemnizable que tiene lugar cuando una persona es víctima de un ilícito civil. En otras palabras, se denomina daño moral al sufrimiento o dolor que se experimenta como consecuencia de un hecho ilícito que afecta los derechos de la personalidad. Las angustias, sufrimientos, incertidumbre, inseguridad que tienen como causa

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

hechos de otra naturaleza distintos a los de un hecho ilícito, no tienen por denominación daño moral.

En la especie nadie puede poner en duda que el hecho del fallecimiento de don Francisco Jesús Calvo Pizarro ocasionó y puede seguir ocasionando dolor y pesar a su cónyuge e hijos. Pero de ahí, a señalar que *"cada integrante de la familia Calvo se encuentra afecto a un estado depresivo, crisis de pánico y estado angustioso, que no ha podido ser tratado por falta de medios y que le ha afectado su desempeño escolar y personal, como asimismo, producto de no vender el inmueble, los ha dejado en la pobreza máxima al grado de no tener para pagar los estudios de los hijos Francisco y Gonzalo, ni poder someterse a tratamientos médicos, arriesgando que los hijos del causante pierdan el año y sus estudios de Odontología e Ingeniería Comercial, producto del estado de angustia y depresión que se encuentran los actores"*, es consecuencia el supuesto incumplimiento contractual por no pago de una póliza de seguro de desgravamen que nunca nació a la vida del derecho, existe un abismo insalvable. No hay relación causal entre el supuesto daño moral alegado y el ilícito contractual reclamado por los actores.

En este mismo sentido, el supuesto daño moral alegado de contrario, no se sostiene de las imputaciones que los actores han realizado en el libelo pretensor a los demandados, ya que en el hipotético –e improbable- caso que fuera procedente el pago del seguro de desgravamen, la indemnización del saldo insoluto de la deuda al momento del fallecimiento del asegurado, sería percibida por el Banco Santander, que es el beneficiario del seguro. Por lo que mal pueden los demandantes señalar que la imposibilidad de someterse a tratamientos médicos o el peligro de perder el año en la carrera profesional de los hijos del causante –todo lo cual sería la causa del daño moral- se debe al supuesto incumplimiento contractual, toda vez que en caso que fuera procedente el pago del seguro, el dinero lo recibiría el Banco Santander como beneficiario del seguro de desgravamen.

Así las cosas, no se puede sostener que los actores hayan sufrido daño moral como categoría de daño jurídicamente indemnizable ya que el supuesto incumplimiento alegado por la contraria no tiene la idoneidad de afectar intereses extrapatrimoniales. En efecto, para ello, debe el demandante acreditar que como consecuencia directa de tal incumplimiento, ha experimentado un perjuicio real y cierto que lo habilite para exigir su reparación, supuesto que se trate de un perjuicio previsto o que haya podido preverse al tiempo del contrato. En sede contractual, para determinar la



Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

procedencia del daño moral se debe estar a la naturaleza y el tipo específico de contrato ya que esto será relevante a la hora de determinar si el menoscabo moral que se pretende derivado del incumplimiento de una obligación determinada resultaba o no previsible para los contratantes, es decir, si el acreedor de la indemnización que se demanda tomó a su cargo el riesgo de lesionar intereses extrapatrimoniales de su contraparte.

Por consiguiente, en este caso interesa establecer si se cumple la regla de previsibilidad del daño que consagra en nuestro derecho el artículo 1558 del Código Civil tanto más si por su propia naturaleza, el contrato de seguro de desgravamen no tuvo por objeto resguardar intereses o derechos extrapatrimoniales, sino sólo imponía al asegurador tomar de su cargo un riesgo netamente patrimonial y una eventual obligación de indemnizar en caso de ocurrir el siniestro.

Expuesta así las cosas, resulta improcedente la reparación del pretendido perjuicio moral ya que la compañía no 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, por lo que debe ser rechazado.

A mayor abundamiento, la pretensión de resarcimiento de daño moral en esta sede arbitral, aumentó inexplicablemente a la exorbitante cifra de \$200.000.000.-, en circunstancias de que en sede civil –oportunidad en la que los actores interpusieron su demanda ante el 29° Juzgado Civil de Santiago-, el daño moral se había avaluado en la cantidad de \$20.000.000.- por cada uno de los demandantes. Este hecho, sin duda que le resta seriedad a la pretensión dejando en evidencia que para los actores este tipo de daño es más bien la oportunidad para una ganancia que la oportunidad para el resarcimiento.

No existe relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios sufridos por el acreedor: como se ha señalado precedentemente, lo reclamado por el demandante como daño emergente no es sino el cumplimiento en naturaleza de la supuesta obligación incumplida por parte de Zurich Santander Seguros Vida Chile S.A. y que en el improbable evento de ser el pago procedente, el beneficiario es el Banco Santander. Asimismo, se indicó que los demandantes no han pagado el saldo insoluto de la deuda por lo que no existe daño emergente por lo que no hay relación de causalidad entre el supuesto incumplimiento contractual –no pago del supuesto seguro de desgravamen

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

asociado a la operación N° 650017724341- y el supuesto daño emergente ya que éste último no existe como tal.

Lo mismo sucede con lo demandado a título de daño emergente que no es sino lucro cesante, pues la pérdida de una supuesta ganancia dejada de obtener por la no venta del inmueble que indican, no tiene como causa el no pago del seguro de desgravamen supuestamente asociado a una operación crediticia que no goza de garantía hipotecaria.

Otro tanto, para el supuesto daño moral, el cual como se indicó, no tiene como causa el supuesto incumplimiento contractual que se imputa de contrario.

El artículo 1556 del Código Civil señala que los daños deben provenir del cumplimiento imperfecto de la obligación o del cumplimiento tardío. Por su parte, el artículo 1558 del mismo cuerpo legal consagra el principio precedentemente señalado, señalando que aun existiendo incumplimiento imputable a dolo, la indemnización de los perjuicios se extiende únicamente a los que fueron consecuencia inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación. Es decir, nunca se indemnizan los perjuicios indirectos, estos son aquellos que remotamente provienen del incumplimiento de la obligación.

Así, por todo lo dicho, no cabe sino descartar la relación de causalidad entre el supuesto incumplimiento de la obligación de pago del seguro de desgravamen supuestamente asociado a la operación N° 650017724341 y los daños reclamados por los demandantes, ya que éstos últimos, de ser efectivos no son consecuencia directa ni inmediata del no pago de la indemnización.

No hay mora: La mora es un requisito de la responsabilidad civil que solo tiene importancia para los efectos de pedir la indemnización de los perjuicios y consiste en un retardo imputable en el cumplimiento de la obligación. En la especie no se configura la mora ya que el supuesto incumplimiento no es imputable a mi representada. En otras palabras no hubo culpa en el no pago de la indemnización solicitada por el demandante, sino que una conducta ajustada a la práctica comercial de la compañía, porque en la especie, no existe seguro de desgravamen para la operación N° 650017724341.

Concluye la aseguradora que con todo lo dicho, queda claro que no concurren en la especie ninguno de los requisitos o condiciones de la responsabilidad civil contractual por lo que la demanda debe ser desestimada en todas sus partes, con costas.

✱ **CUARTO:** Que de lo señalado se puede y corresponde establecer los siguientes hechos no discutidos por las partes en conflicto:

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

1.- Que entre Francisco Jesús Calvo Pizarro y Banco Santander se celebró un contrato de mutuo de dinero operación de crédito signada con el número 650012888036, por la suma de \$60.000.000.- en que tuvo cobertura de seguro de desgravamen en la Póliza colectiva N° 442, con solicitud de seguro y certificado de cobertura de fecha 17 de junio de 2009.

2.- Que posteriormente a la operación N° 650012888036 – de refinanciamiento de la obligación señalada en el número 1 anterior y otras deudas - con fecha 28 de noviembre de 2011 Francisco Jesús Calvo Pizarro contrató con Banco Santander otro crédito de consumo de "refinanciamiento" por la suma de UF 5.442,68, que constó en el pagaré N° 650017724341, y que con el dinero proveniente de ese crédito, el deudor pagó íntegramente la deuda contraída anteriormente en virtud del préstamo de \$60.000.000.-, signado con el número de operación 650012888036, el cual, como se ha dicho las partes en litigio reconocen que si tenía seguro de desgravamen colectivo correspondiente a la Póliza N° 442.

3.- Que el seguro de desgravamen de la operación N° 650012888036 y 65001772434, fueron contratados por el Banco Santander, en que el asegurado era don Francisco Jesús Calvo Pizarro y el beneficiario el mismo Banco contratante, lo que es propio del denominando seguro de desgravamen.

4.- Que el día viernes 11 de mayo de 2012 don Francisco Jesús Calvo Pizarro, falleció en la ciudad de Santiago, a causa de un ataque al miocardio, en su domicilio, calle El Faldeo N° 4.009, comuna de Lo Barnechea.

**QUINTO:** Que la materia controvertida en este juicio arbitral queda entonces circunscrita a determinar de conformidad a la prueba rendida, si la operación de refinanciamiento de 28 de noviembre de 2011, en que don Francisco Jesús Calvo Pizarro contrató con Banco Santander otro crédito de consumo de "refinanciamiento" por la suma de UF 5.442,68, que se materializó en el pagaré N° 650017724341, y en que en tanto deudor suscribió una solicitud de seguro de desgravamen para con Santander Seguros de Vida S.A., logró perfeccionarse el contrato de seguro de desgravamen de dicho crédito, o bien, si por el contrario no se perfeccionó el seguro de desgravamen en cuestión, como afirma la Aseguradora, todo ello para determinar si procede dar lugar a la declaración de incumplimiento de contrato e indemnizaciones de perjuicios.

**SEXTO:** Que los demandantes sostienen que en el caso referido, existe un contrato de seguro de desgravamen respecto del crédito operación número 650017724341, que involucró una suma de UF 5.442,68.-, y sostienen que los demandados Banco Santander Chile S.A. y Zurich Santander Seguros de Vida

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

S.A., incumplieron las obligaciones que a cada una de estas entidades compete en el ámbito del contrato de seguro de desgravamen, la primera al cursar el crédito con seguro de desgravamen, pero omitiendo acompañar a la Compañía de Seguros la Declaración Personal de Salud (DPS), y la segunda al sostener una vez que falleció el señor Francisco Jesús Calvo Pizarro, en la operación de revisión de los antecedentes de liquidación, concluye que no existía seguro de desgravamen, ya que este no nació a la vida jurídica, y por lo tanto sostiene que no ha incumplido obligación alguna.

**SEPTIMO:** Que, en consecuencia primero corresponde establecer si en el caso en análisis existe o no un contrato de seguro de desgravamen para el crédito N° 650017724341.

Que referido a la existencia o no de un contrato de seguro de desgravamen para la operación número 650017724341, que involucró una suma de UF 5.442,68.-, el Banco Santander Chile acreedor de don Francisco Jesús Calvo Pizarro, y beneficiario del eventual contrato de seguro de desgravamen, sostuvo en escrito de contesta demanda en juicio caratulado "González y Otros con Santander Seguros de Vida y Otro", Rol N° C- 20.095-2012, que se tramitó ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, cuya copia ha sido acompañada a fojas 139 de estos autos, que no existe obligación de contratar seguros asociados a este crédito de consumo, "...tal como se desprende del pagaré que formaliza el contrato..." y agrega en el libelo: *"No obstante lo expuesto, este crédito de todas maneras cuenta con un seguro de desgravamen asociado, que corresponde a la Póliza N° 442 suscrita entre Banco Santander y Santander Seguros de Vida S.A."*. Agrega en el libelo que el Sr. Calvo Pizarro firmó el documento titulado "Solicitud de Seguros y/o Certificado de Cobertura Seguro de Desgravamen y Desempleo o Incapacidad Temporal para Créditos de Consumo", de fecha 28 de noviembre de 2011, y que en el se indica que asociado a la operación N° 650017724341, por el monto de UF 5.443, se contrata el seguro de desgravamen correspondiente a la Póliza N° 442. Agrega que *"El Banco no es el responsable de hacer el pago del seguro, sino que lo es la Compañía Aseguradora, una vez que ha examinado la procedencia del pago"*; señala que *"con fecha 22 de mayo de 2012, el Banco informó a la Compañía Aseguradora de la ocurrencia del siniestro, esto es, del fallecimiento de don Francisco Calvo Pizarro"*, y que de lo expuesto no existe incumplimiento alguno que pueda ser imputado al Banco; y agrega *"El Banco cumplió debidamente todas sus obligaciones, suscribiendo los contratos de seguro a los que estaba obligado"*. Que esta misma argumentación invoca en su escrito de contesta demanda de

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

fojas 156 de autos, y agrega que la única obligación que asumió el banco es el intermediar en la contratación del seguro elegido, pero que no se puede pretender extender dicha obligación a una obligación de resultado, y que el banco debe emplear los medios atinentes y aptos para obtener un fin determinado, encomendado por el cliente, el que es suscribir las pólizas de seguro, y que el hecho que dichas pólizas finalmente dejen de estar vigente, sean rechazadas, no cubran los siniestros contemplados o presenten cualquier otro tipo de contingencias es un asunto que no depende en absoluto de esta parte. Que una vez ocurrido el siniestro para el cual fue contratado el seguro, el BANCO está obligado a informar a la compañía aseguradora. Además, una segunda obligación de su representado consiste en enviar una serie de documentación a la misma compañía, de tal manera de acreditar el suceso de la muerte y su causa. Es lógico que el cumplimiento de lo anterior depende de la actitud de los propios demandantes: en primer término, deben poner en conocimiento del BANCO el fallecimiento del Sr. CALVO PIZARRO y, en segundo lugar, es necesario que acompañen la documentación exigida por la compañía aseguradora, cuestión que también depende de los demandantes. Reitera que como se señaló al momento de contestar la demanda (ante el 29° Juzgado Civil de Santiago), el BANCO cumplió correctamente sus obligaciones derivadas de la póliza de seguros transcrita, y así, con fecha 22 de mayo de 2012, informó a la Compañía Aseguradora la ocurrencia del siniestro, esto es, el fallecimiento de don FRANCISCO CALVO PIZARRO.

QUE DE LO DICHO QUEDA CLARO PARA LOS EFECTOS DE LA RESOLUCION DEL CONFLICTO JURIDICO DE AUTOS, QUE NO PUEDE SER EN VIRTUD DEL PRINCIPIO DE IDENTIDAD DE LA LOGICA, QUE PARA EL BANCO DEMANDADO EXISTA CONTRATO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN, QUE DECLARA FUE CONTRATADO POR SU INTERMEDIO, Y QUE A LA VEZ LA COMPAÑÍA DE SEGURO DEMANDADA, SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A., DECLARE EN SU ESCRITO DE CONTESTA DEMANDA QUE EL SEGURO NO NACIO A LA VIDA JURIDICA. LA CONTRADICION ES EVIDENTE, UNA MISMO HECHO JURÍDICO NO PUEDE SER EXISTENTE PARA LOS DEMANDANTES Y PARA UNA PARTE DEMANDADA Y A LA VEZ NO EXISTENTE POR LA OTRA PARTE DEL CONTRATO DE SEGURO, EN LA ESPECIE LA ASEGURADORA, TAMBIEN DEMNADADA EN ESTOS AUTOS.

QUE EN ESTE SENTIDO Y EN LO QUE REFIERE A ESTE PUNTO, EL PROBLEMA JURIDICO NO EXISTE ENTRE LA PRETENCION DE LOS DEMANDANTES QUE SOSTIENEN QUE EXISTE UN CONTRATO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN QUE AMPARA EL PAGARÉ OPERACIÓN N° 650017724341 Y LO QUE SOSTIENE EL BANCO EN LA MATERIA, QUIEN TAMBIÉN SEÑALA QUE ESTE CONTRATO DE SEGURO EXISTE, SIENDO EN COSECUENCIA SOLO LA

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

ASEGURADORA QUEIN SOSTIENE LO CONTRARIO, ESTO ES, QUE NO EXISTE CONTRATO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN QUE PRETENDEN LOS DEMANDANTES, SIENDO OPUESTAS ENTONCES LAS POSICIONES QUE SOSTIENEN EN LA MATERIA LAS DEMANDADAS DE AUTOS EN ESTE PUNTO ESENCIAL.

**OCTAVO:** Que para resolver el conflicto jurídico indicado, cabe establecer que el comprobante de otorgamiento del crédito pagaré número 650017724341, de fecha 28 de noviembre de 2011, por el monto de UF 5.443.- que emana de Banco Santander, y que rola en copia a fojas 87 de autos, señala el monto de la operación, a saber, 5.442,68 unidades de fomento, vencimiento final 6 de febrero 2025, número de cuotas 158, luego donde dice: "CONCEPTOS LIQUIDADOS", señala capital UF 5.442,68, impuesto pagaré a plazo UF 32,6561, "**PROVISION SEGURO DESGRAVAMEN UF 354,8083, monto equivalente \$7.878.887,00.-**".

Que del documento referido de foja 87 se puede dar por probado que efectivamente Banco Santander, acreedor y beneficiario del seguro de desgravamen, el día 28 de noviembre de 2011, al otorgar el crédito a don Francisco Jesús Calvo Pizarro, cargó contra dicho capital y pagó la prima del seguro de desgravamen convenido con la Compañía Aseguradora Santander Seguros de Vida S.A., con la suma correspondiente a UF 354,8083, monto equivalente \$7.878.887,00.-, con el dinero que entregó en mutuo al deudor Francisco Calvo Pizarro, pagando una prima o "la retribución o precio del seguro" – según definición del artículo 513 del Código de Comercio vigente a esa época - pago que sólo se puede explicar bajo el supuesto que existe un contrato de seguro de desgravamen en que se determinó o justipreció entre los contratantes del seguro Banco y Aseguradora, y corresponde establecer que el precio del seguro es un elemento esencial de este contrato, según prescribe el artículo 541 del Código de Comercio.

**NOVENO:** Que corresponde establecer del documento acompañado por la parte demandante en escrito de foja 284, en el segundo otrosí, bajo el número 15 titulada "SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DESGRAVAMEN Y DESEMPLEO O INCAPACIDAD TEMPORAL PARA CREDITOS DE CONSUMO", emitida con fecha 28 de Noviembre de 2011, para cobertura desgravamen, póliza Colectiva N° 442, prima seguro 354,81 Unidades de Fomento, fue firmada además del señor Francisco Jesús Calvo Pizarro, en calidad de "proponente asegurado", también por Santander Corredora de Seguros Ltda. y por Santander Seguros de Vida S.A. firmando el señor Andrés Hauser Risopatrón, el que establece la vigencia del seguro, y

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

señala "IMPORTANTE: USTED SE ESTA INCORPORANDO COMO ASEGURADO A UNA POLIZA O CONTRATO DE SEGURO COELCTIVO CUYAS CONDICIONES HAN SIDO CONVENIDAS POR BANCOSANTANDER CHILE DIRECTAMENTE CON SANTANDER SEGUROS DE VIDA S.A. Y CON SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A."

Del texto de este instrumento se colige que si existe un contrato de seguro modalidad desgravamen.

**DECIMO:** Que atendida la data en que se suscribió el pagaré operación número 650017724341 y la "SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DESGRAVAMEN Y DESEMPLEO O INCAPACIDAD TEMPORAL PARA CREDITOS DE CONSUMO", ambos de fecha 28 de noviembre de 2011, el contrato de seguro póliza colectiva N° 442, se rige además de dicho instrumento, por los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio, en su articulado vigente a esa época.

Que la doctrina en materia de seguros, sostiene con algunos matices que los elementos esenciales de éste contrato son el objeto asegurado, el riesgo y la prima, existiendo debate sólo en cuanto a si debe incluirse también como elemento esencial el interés asegurable, no teniendo relevancia este último en este caso.

Que en consecuencia en el caso que no ocupa, concurren los tres elementos esenciales de todo contrato de seguro a la fecha en que se concreta la operación pagaré número 650017724341 y la "SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DESGRAVAMEN Y DESEMPLEO O INCAPACIDAD TEMPORAL PARA CREDITOS DE CONSUMO", esto es, objeto asegurado, riesgo y prima, y especialmente teniendo presente que ese mismo día 28 de noviembre de 2011, se pagó la prima por el Banco Santander a la Compañía Aseguradora Santander Seguros de Vida S.A., correspondiente a 354,8083 unidades de fomento, monto equivalente \$7.878.887,00.-, por toda la cobertura del contrato, con cargo al crédito de dinero que el primero otorgó al deudor Francisco Jesús Calvo Pizarro.

Que por lo tanto la única explicación lógica para que el Banco Santander pagara el día 28 de noviembre de 2011 la prima o precio del seguro a la Aseguradora, es que efectivamente existía un contrato de seguro de desgravamen, precio que fue recibido por ésta sin reserva ni reparo alguno, máxime si se considera que la obligación de entregar la póliza corresponde a la aseguradora conforme a lo señalado por el artículo 549 del Código de Comercio, vigente a la época de celebrarse el contrato.

Oscar Torres Zagal  
Juez Arbitro

Que referido a la esencialidad de la prima, el artículo 541 del Código de Comercio – vigente a la época de realizarse la operación pagaré N°650017724341 – establece que *"El seguro contratado sin estipulación de prima es nulo y de ningún valor"*, lo que en el caso en análisis si existió.

**DECIMO PRIMERO:** Que en consecuencia de los documentos referidos, se encuentra probado que en el caso en análisis, al fallecer el deudor Francisco Jesús Calvo Pizarro, el día 11 de mayo de 2012, existe jurídicamente un contrato de seguro de desgravamen que se contiene en la POLIZA COLECTIVA N° 442, cuya prima ascendente a 354,8083 unidades de fomento la que fue debidamente ajustada entre las partes Banco y Aseguradora y pagada con dinero del asegurado, la que fue y se encuentra pagada para la operación pagaré N° 650017724341, con un capital inicial de 5.442,68 unidades de fomento, y en cual son partes el asegurado Francisco Jesús Calvo Pizarro, el beneficiario Banco Santander y la Compañía Aseguradora Santander Seguros de Vida S.A.

Que el hecho del pago de la prima – retribución o precio del seguro – no puede entenderse en este contexto como un error de las partes, ya que estamos frente a agentes económicos calificados en este giro de negocios, especialmente si observamos el caso desde la posición de la compañía aseguradora, cuyo negocio es asegurar riesgos.

Que en el caso de autos, solo la demandada Santander Seguros de Vida S.A., sostiene en su contestación de demanda que el contrato de seguro de desgravamen para esta operación, no se perfeccionó y más aún sostiene que no existe jurídicamente, lo que ha resultado contradicho de la prueba documental citada y de los actos indicados, y ha sido contradicho también por el demandado Banco Santander, el beneficiario del contrato de seguro de desgravamen, quien sostiene en su escrito de contesta demanda que el seguro fue debidamente tomado o contratado por esta entidad, con intervención de la corredora Santander Corredores de Seguros Ltda.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, a mayor abundamiento, llama la atención que habiendo el señor Francisco Jesús Calvo Pizarro suscrito el documento "SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DESGRAVAMEN Y DESEMPLEO O INCAPACIDAD TEMPORAL PARA CREDITOS DE CONSUMO", con fecha 28 de noviembre de 2011, la que también fue suscrita o firmada por don Andrés Hauser por Santander Seguros de Vida S.A., y habiéndose pagado la prima – precio del contrato de seguro - con igual fecha por un monto de correspondiente a 354,8083 unidades de



Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

fomento, monto equivalente \$7.878.887,00.- con cargo al dinero entregado en mutuo al deudor Calvo Pizarro, no haya la Aseguradora en los días siguientes a la fecha indicada, al efectuar sus consolidaciones financieras de sus primas percibidas en los negocios de su giro, presentado un reclamo o protesta en relación a un eventual incumplimiento del asegurado Francisco Jesús Calvo Pizarro, por el faltante u omisión de declaración de salud que alega en su contestación de demanda, dirigiendo dicho reclamo al domicilio del asegurado mediante carta certificada, tal como establece como modo de comunicación la Póliza Colectiva N° 442, en su artículo 18, y lo propio respecto a comunicar alguna irregularidad al beneficiario del seguro en la especie el Banco Santander.

Que en este sentido, no resulta plausible a un operador calificado del mercado asegurador como es una Compañía de Seguros de Vida, que meses más tarde el 20 de Agosto de 2012, y ya en la fase liquidación del siniestro en la Compañía de Seguros, meses después de la muerte del deudor ocurrida el 11 de mayo de 2012, aparezca un "faltante de documentos" y resuelva poner a disposición de los herederos del deudor la prima percibida por la Compañía Aseguradora a fines de Noviembre de 2011, todo ello ex post a su pago, como da cuenta el correo electrónico de fecha 20 de agosto de 2012, despachado a las 16.54 horas, suscrito por Gonzalo Silva Silva ([gsilva@santanderseguros.cl](mailto:gsilva@santanderseguros.cl)), Ejecutivo de la Aseguradora y dirigido a Jenifer González Lapierre, Ejecutiva del Banco acompañado a fojas 94, no objetado, donde se lee: *"Jennifer: Efectivamente para la operac que indicas 650017724341 nos llego prima por concepto de seguro Desgravamen mas ITP. La cual fue rechazada la cobertura por la causal sin propuesta de seguro (DPS) por tipo de cobertura (Desgravamen mas ITP), mto y plazo.*

*La DPS con que cursó el ejecutivo Folio 3095743 es de cobertura solo fallecimiento, además es para seguros de primas recurrentes y no PU.*

*Se gestionó dev primas por \$8.026.048.- UF 354,8083 a la unidad de Seguros Banco (P Leiva, C Villalobos) a través de cheque Banco Santander con fecha 08/06. GSS".*

Este correo electrónico del Sr. Gonzalo Silva Silva, Ejecutivo de Santander Seguros de Vida S.A., es en respuesta al enviado a él antes por doña Jennifer González Lapierre, de mismo día 20 de agosto de 2012, enviado a las 16.28 horas, "asunto RUT 5.437.426-7 FRANCISCO CALVO PIZARRO (Q.E.P.D.)", que señala textualmente: "GONZALO: Junto con saludarte comento que el caso en referencia cuenta con dos operaciones vigentes las cuales fueron

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

*enviados a la Cia de Seguros. Una de ellas quedó pendiente por documentación médica. Pero la otra fue rechazada por sin seguro.*

*Pues resulta que ejecutiva de cuentas nos informa que esta operación correspondiente a un refinanciamiento si fue cursada con seguro de desgravamen.*

*Nos pondrías indicar porque razón esta operación no registra asegurada? Si la operación se cursó con seguro pero esta no registra en la Cia. De Seguros, de quien es la responsabilidad? Favor tus cometarios.*

*Atentamente Jennifer González Lapierre Coordinador Unidad Seguros SGRC Santander GRC Matías Cousiño 199 Piso 9".*

Ambas copias de correos electrónicos rolan a fojas 94 y 95 de autos, cuyas objeciones formuladas por las demandadas fueron desechadas en el considerando PRIMERO, por lo que producen plena prueba, en cuanto a que para el Banco Santander la operación 650017724341, positivamente si contaba con seguro de desgravamen y tanto así que la prima fue pagada a la Aseguradora el 28 de Noviembre de 2011, empero, al día 20 de Agosto de 2012, el Ejecutivo de la Aseguradora Gonzalo Silva Silva, en la fase de liquidación del siniestro, sostiene que no hay seguro, ya que no se envió propuesta y DPS, y que con fecha 8 de Junio de 2012 se procedió a devolver prima por \$8.026.048 mediante cheque de Banco Santander: "*Se gestionó dev primas por \$8.026.048.- UF 354,8083 a la unidad de Seguros Banco (P Leiva, C Villalobos) a través de cheque Banco Santander con fecha 08/06. GSS*".

De los instrumentos transcritos se puede acreditar que en el mes de agosto de 2012, luego de tres meses y días de fallecido el deudor Francisco Calvo Pizarro, los Ejecutivos de las demandadas señor Gonzalo Silva Silva y señora Jennifer González Lapierre, continuaban intercambiando opiniones sobre el caso "polemizando" sobre la existencia del contrato de seguro de desgravamen de la operación pagaré N° 650017724341, suscrito con fecha 28 de noviembre de 2011, y de quién era la responsabilidad del caso, para el Banco si hay seguro y para la Aseguradora no lo hay, no obstante que se pagó la prima el 28 de Noviembre de 2011 y la Aseguradora unilateralmente declara que hace devolución de ella mediante cheque emitido el día 8 de Junio de 2012.

Que, de lo señalado se puede concluir que la Aseguradora en los hechos ha eludido su responsabilidad contractual, sosteniendo que no existe contrato de seguro de desgravamen, en circunstancias que percibió la prima del seguro y luego de siete meses ejecutó su devolución unilateral al Banco, y una vez ya ocurrido el siniestro el día 11 de mayo de 2012, por lo que en opinión de este

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

sentenciador si existe el contrato de seguro referido para la operación crediticia N° 650017724341, ya que en su oportunidad las partes convinieron en riesgo, objeto asegurado y ajustaron el valor prima, elementos esenciales a todo seguro, y más aún, se cumplió con el pago de la prima del seguro, por lo que aplicando la doctrina de los actos propios, esto es, nadie puede ir en contra de sus propios actos en el ámbito jurídico, cuando se ha creado o colaborado en la existencia de una situación jurídica la que la obliga, no queda por lo tanto mas que concluir que la Aseguradora debe dar cobertura a los riesgos que asumió, y que en caso en análisis ha desconocido e incumplido, en el ámbito propio de su giro de negocios.

Que en consecuencia, el hecho que la Aseguradora haya declarado mediante su ejecutivo Gonzalo Silva Silva con fecha 20 de Agosto de 2012, en correo electrónico dirigido a la Ejecutiva del Banco Santander señora Jeniffer González Lapierre, que procedía a devolver la prima del seguro mediante cheque, no acredita sino que ejecutó una conducta unilateral que implica una ruptura o desconocimiento a un contrato validamente celebrado, incumpliendo el principio contractual establecido en el artículo 1545 del Código Civil.

Que, a mayor abundamiento el hecho que la Aseguradora – en su calidad de agente económico calificado en la materia de su giro de negocios - haya iniciado un trámite o procedimiento de liquidación de siniestro, como ocurrió en la especie, no tiene otra explicación y contexto que aquel señalado en el artículo 61 del D.F.L. N° 251, sobre Compañías de Seguros, que prescribe: ***“La Liquidación de los siniestros amparados por un seguro podrán practicarla las compañías directamente o encomendarla a un liquidador...”***, y agrega dicha norma: ***“La liquidación del siniestro tiene por fin básicamente determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo cobertura de una compañía determinada, y el monto de la indemnización a pagar, todo ello de conformidad con el procedimiento que establezca el reglamento”***.

Por lo tanto si la Aseguradora inició un trámite o procedimiento de liquidación de siniestro en este caso, solo se explica bajo la condición que existía un contrato de seguro que la motivara, lo que hecha por tierra la tesis que sostiene en el litigio consistente en que el contrato de seguro no nació a la vida del derecho, ya que de no existir un contrato de seguro no habría iniciado el procedimiento de liquidación del siniestro respectivo, luego entonces esta actividad liquidadora de siniestro sólo se puede explicar y entender bajo el supuesto que existe un contrato de seguro que la motiva.

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

**DECIMO TERCERO:** Que asimismo, no se puede omitir señalar que en el formulario de suscripción de la "SOLICITUD DE SEGUROS Y/O CERTIFICADO DE COBERTURA SEGURO DESGRAVAMEN Y DESEMPLEO O INCAPACIDAD TEMPORAL PARA CREDITOS DE CONSUMO", de fecha 28 de noviembre de 2011, firmada también por la Compañía de Seguros, fue intermediada y firmada también por un Corredor de Seguros, en la especie Santander Corredora de Seguros Ltda., entidad que de acuerdo al artículo 57 del D.F.L. N° 251, sobre Compañías de Seguros, *"Son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas mas convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia..."*, y "deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándoles toda la información que posean del riesgo propuesto" y el artículo 60 del texto legal citado establece: *"Los corredores están obligados a remitir a la compañía aseguradora las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a su entrega, salvo poder escrito de la compañía. Les queda prohibido firmar, cancelar, anular o dejar sin efecto, o hacer modificar en cualquier forma la vigencia, cobertura, prima o modalidad de pago de las pólizas que intermedien, sin autorización escrita del asegurado"*, por lo que habiendo intervenido un Corredor de Seguros en este caso, se debe entender que cumplió con su obligación de entregar la documentación que el asegurado debía a su vez entregar a la Compañía de Seguros en el plazo indicado de dos días hábiles siguientes a su recepción.

**DECIMO CUARTO:** Que, no se puede dejar de considerar que el cliente y asegurado de Banco Santander, don Francisco Jesús Calvo Pizarro, médico de profesión, al firmar el pagaré operación numero 650017724341 y la solicitud de seguro de desgravamen, el 28 de noviembre de 2011, con su Ejecutiva doña Rocío Chartier Ramos, lo es a causa de la renegociación de dividendos impagos de crédito hipotecario con el mismo Banco, y con el objeto de extinguir una operación anterior contenida en pagaré numero 650012888036, por la suma de \$60.000.000.- en que si tuvo cobertura de seguro de desgravamen en la Póliza colectiva N° 442, con solicitud de seguro y certificado de cobertura de fecha 17 de junio de 2009, tal como reconocen las demandadas en sus escritos de contesta demanda, por lo que no resulta razonable, ni lógico sostener que a

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

la hora de renegociar sus créditos con el Banco el día 28 de noviembre de 2011, haya empeorado su situación de cobertura en materia de seguro de desgravamen, asumiendo condiciones más desfavorables que aquellas que ya tenía pactadas con el acreedor Banco Santander, sin contratar un seguro de desgravamen. En este sentido declara como testigo presencial la Ejecutiva de la época del banco Santander doña Rocío Chartier Ramos a fojas 354 y siguientes.

**DECIMO QUINTO:** Que en concordancia con lo señalado en los considerandos anteriores, cabe establecer que declaró como testigo doña Rocío Estefanía Chartier Ramos a fojas 354 de autos, quien fuera la Ejecutiva y dependiente en Banco Santander de don Francisco Jesús Calvo Pizarro, a la fecha de suscribir el pagaré y solicitud de cobertura seguro de desgravamen, esto es, al 28 de Noviembre de 2011, y en meses posteriores, quien declaró a los números 1, 2 y 8 de la interlocutoria de prueba, y en relación a ellos declaró:

(Punto 1) "Me consta que don Francisco Calvo tuvo contrato con Banco Santander porque fui su ejecutiva de cuentas y él tenía un crédito hipotecario y yo le otorgué un crédito de consumo llamado "Corto al largo plazo", ambos con seguros de desgravamen. El último crédito cursado en noviembre de 2011 constaba de unir todas las cuotas atrasadas de los créditos en general y unirlos en un solo crédito, alargando el plazo y bajando la cuota de éste; y agrega: "Yo llamé al cliente, le ofrecí el crédito de consumo, él fue a mi oficina de calle Agustinas 920, piso 2 y le ofrecí el seguro de desgravamen, se lo expliqué, el lo entendió y lo aceptó y firmamos en mi oficina una declaración de salud, un pagaré, estado de situación, solicitud de producto; señala que el crédito de consumo "Fue de \$120.000.000", el cual fue destinado a pagar "Cuotas atrasadas de crédito hipotecario y cuotas atrasadas por créditos de consumo, chicas que tenía".

Se le preguntó que aclare si Ud. tuvo alguna información por parte del banco o de la compañía en orden a que se rechazaba el seguro de desgravamen que ud. dice le vendió a don Francisco Calvo junto con el crédito, y respondió: "No tuve ninguna información. No se reparó el curso de la operación. Por lo demás existía un mail de excepción cuando el cliente no quería tomar ese seguro, que se enviaba a gerencia y ese mail nunca existió. Yo como ejecutiva al momento del cliente no aceptar seguros de desgravamen, se enviaba un mail solicitando excepción y ese mail, nunca existió".

Se le preguntó: Para que aclare si en este crédito que Ud. dice haberle otorgado a don Francisco Calvo, estuvo autorizado por alguna jefatura del

Oscar Torres Zagal  
Juez Árbitro

banco o por el contrario no era necesario que fuera aprobado por alguna jefatura, y respondió: "Sí, la operación tiene que ser visada por el Agente de Sucursal, el cual aprueba o desaprueba el curso de la operación. Este caso, si lo aprobó la Agente de nombre Paola Romero".

Referido al seguro de desgravamen respondió: "La Póliza de seguros de desgravamen fue aceptada por la Compañía, porque se descontaba de este crédito el capital más el seguro de desgravamen, por sistema.

Respecto de la propuesta y el seguro declaró: "En el fondo la propuesta de seguro es lo que yo le ofrezco al cliente y la Póliza, es como un resultado con número que se adhiere a la propuesta de seguro".

Preguntada sobre los requisitos del asegurado para optar al seguro de desgravamen respondió: "Sí, el requisito de asegurabilidad era mayor de 18 y menor de 74 años de edad y firmar la declaración de salud".

Preguntada si conoce otros requisitos de asegurabilidad exigidos por la Póliza de acuerdo al monto del crédito y la edad del asegurado, respondió: "No tener enfermedades preexistentes y la edad creo que tenía 60 a 61 años. Aparte, en el año 2011 firmar una declaración de salud, era solamente eso ya que era un documento tipo. Por lo tanto, no se requerían mayores requisitos. Posteriormente, en el año 2012, el Banco Santander creo un sistema en línea en donde digitalizando el Rut del cliente, éste señalaba si era necesario o no mas requisitos o exámenes de salud".

Preguntada sobre si al momento en que le ofreció el seguro de desgravamen al cliente Francisco Calvo, le requirió la realización de examen médico más perfil bioquímicos para seguros y VIH, respondió: "Como dije en la respuesta anterior, no era necesario". *→ falso*

Preguntada sobre si con anterioridad a la existencia del sistema a que hace referencia, conocía las condiciones particulares de la Póliza Colectiva de seguros de desgravamen ofrecida al cliente, respondió: "La declaración de salud que se firmaba en esos años, (2011), era formato tipo para todo cliente".

Preguntada sobre si conoce el contenido y las cláusulas de las condiciones particulares de la póliza 442, respondió: "Exhaustivamente, no lo recuerdo, porque después se modificó el sistema de declaración de salud del banco. No recuerdo que pasó en esa fecha porque posterior a eso se modificó este tema de seguro y se agregó y se quitaron puntos dentro de este documento".

Preguntada para que aclare cual fue el documento que fue modificado, responde: "La declaración de salud".