

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

Referido al Punto 2 de la interlocutoria de prueba respondió: "Si efectivamente existieron contratos entre don Francisco Calvo y la Compañía de Seguros y me consta porque yo le hice firmar estos contratos, llamándolo, él asistió a mi oficina y firmamos los documentos".

Consultada para que aclare si estos contratos a los que hizo referencia se refieren a seguros de desgravamen, respondió: "Si, se refieren a seguros de desgravamen correspondientes al crédito de consumo corto al largo plazo".

Preguntada para que aclare si recuerda la fecha en que se suscribió el seguro de desgravamen correspondiente al crédito de consumo corto- al largo plazo, respondió: "En Noviembre de 2011".

Consultada para que aclare que documentos se firmaron en su oficina en relación al seguro de desgravamen del crédito de consumo al que ha hecho referencia, respondió: "Se firmó la declaración de salud y adicionalmente estado de situación, solicitud de productos, pagaré".

Preguntada para que aclare si recuerda el monto asegurado por el seguro que Ud. indica haber vendido, respondió "La suma del crédito se cursó por \$122.000.000".

Preguntada para que aclare si dentro de los documentos que se debían firmar para cursar el seguro, se solicitó la presentación de antecedentes médicos o la realización de exámenes adicionales, respondió: "No era necesario presentar documentos médicos", "Primero que todo, el cliente Francisco Calvo no tenía enfermedades pre existentes, además no se necesitaban documentos y requerimientos adicionales médicos para el curso de esta operación (consumo corto a largo plazo) y finalmente, porque luego de tener todos los documentos recopilados de la operación, éstos eran visados por la Agente de la sucursal Agustinas 920, Paola Romero".

Preguntada si producto de la revisión de antecedentes por parte de la Agente que ha señalado, se le solicitaron nuevos antecedentes a don Francisco Calvo para poder cursar el crédito con seguro de desgravamen, respondió: "No, no se le solicitó ningún otro documento, los que estaban fueron necesarios para que se cursara exitosamente esta operación".

El Tribunal pregunta a la testigo para que aclare si en la renegociación del crédito del Sr. Calvo Pizarro y que refiere a una obligación contenida en un pagaré de aproximadamente \$122.000.000 según ha declarado, se incluía en esta suma como costo operacional alguna eventual prima de seguro, respondió: "Efectivamente si hay una prima existente, que es el seguro de

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

desgravamen. Ese fue el único seguro que se tomó en ese crédito de consumo, (corto a largo plazo)"

Preguntada nuevamente si ella en su calidad de ejecutiva cumplió con solicitar al cliente Sr. Francisco Calvo todos los documentos que se requieren para cursar un crédito de consumo con seguro de desgravamen, respondió: "Efectivamente se solicitaron todos los documentos que posteriormente para asegurar el curso de éste, es visado por la Agente de sucursal y posteriormente se hace un "**check list**", que lo visa otro departamento del Banco Santander".

Preguntada para que especifique que departamento realiza el check list, al que ha hecho referencia, respondió: "El departamento se llama Fábrica México y luego de eso cuando ellos hacen el "check list" van tachando todos los documento que están y que son necesarios para el curso de la operación para posteriormente guardarlos en bodega".

Preguntada si ella como ejecutiva cometió algún error al cursar el crédito con el seguro de desgravamen, respondió: "No cometí ningún error ya que si lo hubiese hecho, me hubiese llegado un mail a mi correo institucional con el reparo y se hubiese detenido esta operación".

Contra interrogada por Zurich.

Repreguntada como le consta y sabía que el cliente don Francisco Calvo no tenía enfermedades pre existentes, respondió: "Me consta ya que en la carpeta del cliente mencionado figuraba ya el crédito hipotecario el cual tenía todos estos exámenes hechos y estaban en la carpeta".

Preguntada A que exámenes hace referencia que estarían contenidos en la carpeta, respondió: "No lo recuerdo pero lo que si recuerdo es que todos los exámenes decían "sin indicaciones"".

Preguntada Si sabe de que fecha eran los exámenes a que hace referencia y el crédito hipotecario, respondió: "No lo recuerdo".

Preguntada Si sabe o conoce desde cuando comenzaría la vigencia del seguro de desgravamen asociado a la operación Corto a largo plazo, respondió: "Recuerdo que esta operación se cursó con unos meses de gracia y cuando empezó la primera cuota ya iba incluido el seguro de desgravamen en el valor cuota, por lo tanto, debe haber quedado asegurado desde ese momento".

Preguntada Si sabe si en este caso en particular la prima correspondiente al seguro de desgravamen fue de carácter único o recurrente, respondió: "No lo recuerdo".

Referido al Punto 8 de la interlocutoria de prueba de foja 261: Respondió y fue preguntada sobre los siguientes hechos:

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

"El cliente Francisco Calvo Pizarro si cumplió con los requisitos de asegurabilidad ya que estos eran ser mayores de 18 años, menor de 74 años y firmar la declaración de salud sin tener enfermedades pre existentes. Esto me consta porque yo lo cité a mi oficina, le explicamos y él cumplía con estos requisitos para tomar el seguro de desgravamen. Además estaba en una campaña del mismo banco para ofrecer dicho crédito corto al largo plazo, luego el representante del Banco Santander que en ese tiempo era Paola Romero revisaba la información y los documentos para ser enviados y cursados. Paola Romero con esto asegura aceptar todos los contratos que se envían a curse. El Tribunal pregunta: Para que explique la testigo como opera la comunicación que existe en este tipo de operaciones entre el Banco acreedor y la Compañía aseguradora".

"Mi labor como ejecutiva de cuentas es contactar al cliente contarle de esta campaña, explicarle los seguros, firmar los documentos que pasen por la revisión de la Agente o jefe de plataforma, enviarlos a Fábrica México y esperar en el mail que la operación se haya cursado exitosamente", y "efectivamente, me llegó el correo del curse exitoso de esta operación y puedo dar fe de eso ya que se le descontaron las cuotas correspondientes y se abonó el dinero a las cuotas atrasadas que el cliente mantenía con Banco Santander".

Repreguntada Para que aclare si en este caso en particular ud. o la Agente a la que se ha referido recibieron algún tipo de reparo u objeción por parte de la Compañía de Seguros, respecto del seguro de gravamen al que ha hecho referencia, respondió "No se recibió ningún reparo y ninguna objeción".

Para que aclare si ud. o la Agente recibió algún documento por parte de la Cia. De Seguros Santander Seguros de Vida S.A., en la que se aceptaba la propuesta de seguro hecha por Ud., respondió: "En el año 2011 la respuesta de la aseguradora no era inmediata, como lo fue posteriormente por el sistema, pero si con llenar la declaración de salud con el seguro de desgravamen –como lo fue en este caso-, el cliente quedaba asegurado inmediatamente".

Contra interrogada en qué instrumento o donde se encuentran establecidos los requisitos de asegurabilidad a los que hizo referencia, es decir mayor de 18 y menor de 74 años y firmar DPS, para quedar asegurado por el seguro de desgravamen asociado a la operación largo al corto plazo, respondió: "dentro de la misma declaración de salud se informa, además de otras preguntas como si trabaja en calle o en oficina, si practica deportes extremos, si fuma, etc.".

Preguntada Si por el hecho de cursar la operación de crédito, el cliente quedaba inmediatamente asegurado, respondió: "En el caso de Francisco

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

Calvo como de todos los demás clientes, se les decía eso, que quedaban automáticamente asegurados, pero internamente el Banco con la Aseguradora intercambian información y eso puede demorar un par de días como todas las gestiones internas”.

Preguntada Si al momento de suscribir la propuesta de seguro, por parte del Sr. Calvo, le otorgó copia he dicho instrumento, respondió: “ A los clientes se le entregaba copia de todos los documentos al momento de cursar cualquier operación con el Banco Santander.”.

Que cabe establecer que la testigo presencial de la renegociación de créditos Rocío Estefanía Chartier Ramos, ex Ejecutiva de Banco Santander, quien atendió personalmente a don Francisco Jesús Calvo Pizarro, en la operación crediticia de 28 de Noviembre de 2011, y del tenor de su relato como testigo presencial transcrito precedentemente, se puede y debe de conformidad a los artículos 384 regla 1° y 426 del Código de Procedimiento Civil, establecer en este caso como una presunción grave precisa y concordante además con la prueba documental citada en los considerandos anteriores, que al suscribir el deudor el pagaré operación N° 650017724341 y la solicitud de seguro de desgravamen, el día 28 de noviembre de 2011, en la Oficina de Banco Santander de calle Agustinas 920, en que se renegociaron deudas anteriores de éste, se afinó toda la documentación y declaraciones de salud del cliente, las que fueron chequeadas por la Agente de Sucursal del Banco Santander señora Paola Romero, y que ésta operación y documentación para el seguro de desgravamen, fue también chequeada por el Departamento del Banco denominado “**FABRICA MEXICO**”, y que no existieron reparos con los documentos acompañados a la operación en cuestión. Que en este “chequeo” de documentos no se representó ninguna omisión o faltante de instrumentos en el Banco, y que el Banco Santander comunicó y entregó la documentación respectiva a Santander Seguros de Vida S.A. Se encuentra acreditado también concordante con el documento de fojas 87, que existió pago de la prima del seguro de desgravamen, documento que no fue objetado por las demandadas de autos, todo ello lleva a concluir razonablemente respecto de los hechos esenciales discutidos en este litigio: cual es que la operación pagaré número 650017724341 contó con seguro de desgravamen, a partir del día 28 de noviembre de 2011.

DECIMO SEXTO: Que acreditada la existencia de un contrato de seguro de desgravamen, Póliza N° 442 que rola a fojas 63 de autos en sus condiciones generales y a fojas 203 en sus condiciones particulares, documentos no

Oscar Torres Zagal
Juez Arbitro

objetados en este juicio arbitral, el que tiene cobertura para la obligación del pagaré N° 650017724341, de 28 de noviembre de 2011, queda también acreditado que la compañía de seguro Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich Santander Seguros de Vida S.A., ha desconocido la existencia del mismo, sosteniendo que no se perfeccionó, lo que ha resultado contradicho con las pruebas citadas anteriormente y por sus propios actos, y por lo tanto, se ha probado que ha incumplido un contrato de seguro de desgravamen validamente contraído con el asegurado don Francisco Jesús Calvo Pizarro, desconociendo la fuerza obligatoria del contrato establecida en el artículo 1545 del Código Civil, que señala : **"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales"**, y que tiene como fundamento el aforismo jurídico romano **"pacta sunt servanda"** que se traduce como «lo pactado obliga», que expresa que toda convención debe ser fielmente cumplida por las partes de acuerdo con lo pactado, conocida también en derecho privado como **"la ley del contrato"**.

Del mismo modo, se debe dar por incumplido que los contratos deben cumplirse o ejecutarse de buena fe por las partes, según ordena el artículo 1546 del Código Civil, que señala: **"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella."**, por lo que en el caso de autos, la conducta que debió prestar Santander Seguros de Vida S.A., en tanto aseguradora del riesgo muerte del deudor en el seguro de desgravamen, era precisamente indemnizar al beneficiario Banco Santander, del saldo insoluto quedado a la muerte del deudor Francisco Jesús Calvo Pizarro del pagaré operación N° 650017724341, de 28 de noviembre de 2011, como establece la cláusula 13 de la Póliza N° 442 acompañada a fojas 63 y siguientes de autos, todo ello de conformidad a lo establecido en el artículo 550 del Código de Comercio, vigente a la época de la referida operación y solicitud de cobertura de seguro de desgravamen, esto es, la principal obligación de la compañía de seguro, esto es, la obligación de pagar al asegurado la suma asegurada o parte de ella, según corresponda.

Que en consecuencia, la argumentación de la demandada Seguros Santander Vida S.A., en cuanto a que no se perfeccionó y que no nació el contrato de seguro de desgravamen de don Francisco Jesús Calvo Pizarro, fallecido el 11 de mayo de 2012, no puede ser atendida y corresponde desestimarla como

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

defensa opuesta en su contestación de fojas 181 de autos, la que contrasta de modo opuesto a lo sostenido por la co demandada Banco Santander, quien al contestar la demanda a fojas 156 de autos, precisamente sostiene lo contrario, esto es, que tomó el seguro de desgravamen para la operación N° 650017724341, de 28 de noviembre de 2011 con Santander Seguros de Vida S.A., y lo mismo sostuvo el Banco en el libelo de fojas 139, presentado en su oportunidad antes de este litigio arbitral, en autos rol N° C- 20095-2012, ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, previo a la declaración de incompetencia de éste mediante sentencia de 21 de enero de 2013 que rola a fojas 8 y siguientes de autos.

Que, como colorarlo se puede afirmar que en los hechos la Aseguradora al sostener la posición que a sustentado en su contestación de demanda, ha incurrido en una conducta visiblemente contradictoria en relación a los actos que ejecutó, por lo que no puede pretender eximirse de responsabilidad contractual, cuando ha creado una situación jurídica al percibir la prima o precio del seguro, siendo plenamente aplicable en esta punto la denominada "**Doctrina de los actos propios**", esto es, nadie puede ir en contra de sus propios actos cuando ha creado o colaborado en la gestación de una situación jurídica determinada, que en latín es conocida bajo la fórmula del principio del "**venire contra factum proprium non valet**", y que proclama el principio general de derecho que norma la inadmisibilidad de actuar contra los propios actos hechos o ejecutados con anterioridad, es decir que se prohíbe que una persona pueda ir contra su propio comportamiento mostrado con anterioridad para limitar los derechos de otra, que había actuado de esa manera en la buena fe de la primera, y que constituye un límite del ejercicio de un derecho subjetivo, de una facultad, o de una potestad, como consecuencia del principio de buena fe y, particularmente, de la exigencia de observar, dentro del tráfico jurídico, un comportamiento consecuente.

DECIMO SEPTIMO: Que, corresponde también declarar que analizadas las pruebas producidas por Santander Seguros de Vida S.A., consistente en la absolución de posiciones de los demandados, la que se rindió a fojas 392 a 401 de autos, no permite en su mérito contradecir las probanzas que han sido citadas en los considerandos anteriores, y por el contrario se encuentran contestes con ellas.

DECIMO OCTAVO: Que finalmente referido a la prueba de exhibición de documentos, que se materializo despachando Oficios a distintas Compañías de Seguros y entidades Mutuales, pedida por Santander Seguros de Vida S.A.,

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

que constan a fojas 427 a 433 y cuyas respuestas se agregaron a estos autos, la información proporcionada en ellos no resulta atinente a la litis, ya que se trata de información proporcionada por terceros que no incide en los hechos materia de esta litis, por lo que no resulta ser una prueba pertinente y útil a los hechos materia de prueba, motivo por el cual no será considerada.

DECIMO NOVENO: Que en el caso del contrato de seguro, atendido su carácter bilateral, las partes responden de culpa leve conforme a lo establecido en el artículo 1547 del Código Civil, y que conforme lo ordena el inciso tercero de dicha disposición "***La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo...***" por lo que ante el incumplimiento contractual acreditado en autos, según lo establecido en el artículo 1556 del Código citado, la compañía de seguros Santander Seguros de Vida S.A., debe indemnizar el daño emergente y lucro cesante, que provengan de no haber cumplido su obligación de indemnizar y dar cobertura al riesgo asumido, esto es, pagar el saldo insulto del pagaré operación N° 650017724341, de 28 de noviembre de 2011, existente a la muerte del asegurado Francisco Jesús Calvo Pizarro, fallecido el 11 de mayo de 2012, al beneficiario del seguro de desgravamen en la especie Banco Santander Chile, por lo que dicha Aseguradora será condenada a pagar las indemnizaciones probadas en estos autos, según se indica en los considerandos siguientes.

VIGESIMO: Que en lo que refiere a Banco Santander y su responsabilidad contractual en los hechos acreditados en estos autos, cabe considerar que si siempre sostuvo que había tomado el contrato de seguro de desgravamen para el crédito operación N° 650017724341, de 28 de noviembre de 2011, la conducta consecuente con ello implicó que debió velar en tanto beneficiario del seguro, por el cumplimiento del mismo ante la Compañía Aseguradora solicitando el pago de la indemnización del seguro de desgravamen, ya en sede extrajudicial, ya en sede judicial vía cumplimiento forzado del contrato en sede arbitral, conducta que se encuentra acreditado en autos no cumplió estando obligado a ello, según la cláusula compromisoria que establece el artículo 17° de la Póliza Código POL 2 05 040 que rige la materia acompañada en copia por el mismo Banco en escrito de foja 313 (ex 322) bajo el número 6°, máxime si se considera que ante el 29° Juzgado Civil de Santiago en autos rol N° C- 20095-2012, en que fue demandado junto a la Compañía de Seguro por los demandantes de estos autos, se ventiló el tema de la falta de competencia de dicho Tribunal Civil, la que se acoge por dicho Tribunal en sentencia de fecha 21 de enero de 2013 acompañada a fojas 8 de autos, por lo que incurrió

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

en una conducta contractual omisiva en que debió actuar en resguardo de sus intereses, ante la argumentación invocada por la Aseguradora y los hechos acreditados en estos autos que han configurado en definitiva un incumplimiento y ruptura al contrato.

En síntesis, el Banco Santander en su calidad de beneficiario del seguro de desgravamen cuya prima pago a la Aseguradora en su oportunidad, y sosteniendo en estos autos que contrató el seguro respectivo que motiva este litigio, debió necesariamente arbitrar los medios y actos para obtener en definitiva el pago del siniestro de la Aseguradora, lo que finalmente no hizo, y expuso a los demandantes de autos a los daños y perjuicios que han experimentado a causa del incumplimiento contractual de la compañía aseguradora, por lo también deberá resarcir los daños causados a los actores, en lo que a su ámbito de responsabilidad contractual le competen.

Que el ámbito de responsabilidad contractual del banco, queda de manifiesto del tenor del correo electrónico de su Ejecutiva señora Jennifer González Lapierre, de 20 de Agosto de 2012, que rola a fojas 94, cuando le consulta al Ejecutivo de la Aseguradora señor Gonzalo Silva Silva, en la fase de liquidación del seguro: ***"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."***

Incuestionablemente ante estos hechos el Banco Santander debió ejercer los derechos propios de un beneficiario de un contrato de seguro de desgravamen, conducta que no desplegó, debiendo ejercer estos derechos y acciones ya en sede extrajudicial y finalmente agotada esta vía en sede jurisdiccional arbitral, sede propia para la resolución de conflictos en los contratos de seguro.

VIGESIMO PRIMERO: Que, en consecuencia en mérito a la prueba rendida y disposiciones legales citadas Santander Seguros de Vida S.A., deberá dar cumplimiento – en naturaleza - a la obligación propia de su giro de negocios de dar cobertura y pagar al acreedor Banco Santander Chile, el saldo insoluto del pagaré N° 650017724341, suscrito con Banco Santander por don Francisco Jesús Calvo Pizarro con fecha 28 de noviembre de 2011, a la fecha de ocurrir su deceso el 11 de mayo de 2012, más los intereses y reajustes que el saldo insulto haya devengado hasta el día del pago efectivo, a título de daño emergente.

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

VIGESIMO SEGUNDO: Que seguidamente también se ha demandado a fojas 103 por doña Giselle González Villalón, y Francisco Calvo González y Gonzalo Calvo González a Banco Santander y a Santander Seguros de Vida S.A., por concepto de lucro cesante – aun cuando lo denominan en la demanda daño emergente - la suma de \$150.000.000.- o la suma que se estime de justicia determinar y piden sean condenadas a pagar las demandadas de autos, fundado en que dicha suma sería la ganancia legítima que no han podido percibir producto de no poder vender el inmueble que habitan de calle El Faldeo N° 4009, comuna de Lo Barnechea, Santiago, respecto del cual si bien se ha probado que existe un contrato de oferta de promesa de compra de fecha 21 de septiembre de 2013, por la suma de \$220.000.000.- formulada por don Renato Antonio Rebolledo Jerez, médico cirujano, inmueble que tiene como acreedor hipotecario a Banco Santander, deuda que si cuenta con seguro de desgravamen, aún no ejecutada, y cuya escritura pública titulada contrato de compraventa, con mutuo hipotecario flexible de fecha 26 de diciembre de 2008 fue acompañado a fojas 313 (ex 322) bajo el número 9°, no objetado por las partes, y si bien no se acreditó la negativa del Banco acreedor en cuanto a negarse a alzar el gravamen hipotecario y prohibición de enajenar, o alguna conducta contraria a no dar cumplimiento o ejecución al seguro de desgravamen por la deuda garantizada con hipoteca, no es menos cierto que ello en concreto no ha ocurrido por estar pendiente la resolución de la materia debatida en estos autos, esto es, si el pagaré operación número N° 650017724341, suscrito con Banco Santander, cuenta o no con seguro de desgravamen, hecho que ha quedado acreditado positivamente, evidentemente esta circunstancia ha retardado el alzamiento de la hipoteca y prohibición de enajenar del inmueble ubicado en calle El Faldeo N° 4.009, comuna de Lo Barnechea, por hecho no imputable a los demandantes, sino que exclusivamente imputable a las demandadas, que una vez fallecido el deudor Francisco Calvo Pizarro el día 11 de mayo de 2012, han sostenido posiciones encontradas como ha quedado acreditado, el Banco Santander sostiene que existe seguro de desgravamen y la Aseguradora Santander Seguros de Vida S.A., ha sostenido lo contrario, "debate" que ha significado una dilación temporal que ha causado perjuicios patrimoniales a los demandantes, respecto de un inmueble de un valor de compra ascendente a 5.950 unidades de fomento a la fecha de su adquisición Diciembre de 2008, según da cuenta la escritura pública acompañada, por lo que de haberse liberado la propiedad de los gravámenes y prohibiciones, a favor de los demandantes durante el año 2012 en que fallece

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

el deudor y causante de los actores, habría ingresado a su patrimonio el valor de dicho activo libre de gravamen y deuda, o bien lo podrían haber enajenado, motivo por el cual se acoge la pretensión de indemnización por lucro cesante en la suma prudencial de sesenta millones de pesos (\$60.000.000.-), a favor de los actores, y que deberán pagar las demandadas.

VIGESIMO TERCERO: Que en materia de daño moral los demandantes solicitan se condene a las demandadas a pagar la suma de \$200.000.000.- o la suma que el Juez Arbitro estime en justicia determinar, dado que cada integrante de la familia Calvo González se encuentra afecto a un estado depresivo, crisis de pánico y estado angustioso, que no ha podido ser tratada por falta de medios etcétera.

Que sobre el daño moral se ha acreditado mediante la declaración de la testigo doña Elena Bernarda Urzúa Moll, médico psiquiatra, de fojas 277 y siguientes, quien declaró al punto 7 de la interlocutoria de prueba, los siguientes hechos:

Punto 7: "...Desde el punto de vista psicológico, la vida de esta familia se paralizó no solamente por la muerte del Dr. Calvo, duelo que debería haberse resuelto más menos a los seis meses de la muerte de él, sino, por los graves apremios económicos que sufrieron y que están sufriendo aún, que han provocado que ambos hijos se atrasen en dos años de sus estudios superiores, teniendo que realizar múltiples trámites y teniendo que salir del foco, que era sobre llevar la muerte de su padre y sus vidas. Esto ha ocasionado un duelo patológico que se ha prolongado por dos años más de lo que es normal, paralizando la existencia, además han debido pedir dineros prestados para poder subsistir, lo que también ha sido doloroso y ha debido vender muchas de sus pertenencias que había dejado el padre. Entonces en este momento lo que yo estoy haciendo es elaboran cada uno de ellos el duelo patológico. Cuyo tratamiento se prolongará alrededor de un año y medio a dos años más.

La Sra. Gissella, presenta un cuadro depresivo severo con síntomas de angustia, con falta de ánimo, de deseo de hacer las cosas, incapacidad para gozar y con un pensamiento reverberante en torno al fallecimiento de su marido y en torno a toda la problemática posterior. Además presenta somatizaciones de tipo depresivo, tiene un brucismo muy importante, que en este último tiempo le ha hecho perder dos piezas dentales, presenta insomnios, cefalea, colón irritable y dorsalgia (dolor en los hombros) y en cuanto al apetito, éste es muy fluctuante, consumiendo pocas cantidades de alimentos y de pronto cantidades de alimentos excesivas. En cuanto a su vida social, esta está

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

absolutamente inexistente. Agregó que todo esto ha aparecido alrededor del último año y medio a dos años, siendo la paciente sintomática previamente.

En cuanto a Francisco, es un alumno brillante en Odontología, pero a propósito de que ha debido faltar mucho, por estos temas de los trámites y además porque cursa un cuadro depresivo con falta de atención, concentración y de memoria, ha perdido dos años, lo que obviamente ha creado en él sentimientos de frustración y de pérdida que también lo han alejado de sus pares. En este minuto sus pares están dos años más arriba que él. Además creo que es importante que se ha creado un vínculo de extrema cercanía entre él y su madre, lo que no le permite seguir con su proceso de independizarse e individuarse y eso va a tener que ser trabajado en terapia intensamente. Por último, Gonzalo también ha perdido dos años de universidad, presenta un cuadro ansioso severo, ha subido desde que lo conozco a la fecha, unos 10 kilos, ha caído en un estado de introversión, durmiendo muy poco y pasando largos períodos de tiempo jugando juegos de computador y tampoco tiene amistades, no se relaciona con nadie. Toda esta dinámica familiar provoca conflictos entre ellos, sintiéndose Gonzalo excluido, sintiendo la madre culpa y habiéndose convertido Francisco en una especie de pareja de la madre. Acerca de los montos, está en que ellos van a tener que seguir con tratamientos y está todo el daño social y la pérdida de dos años de vida, ya que es irreparable". Indica que lo declarado le consta ya que: "Yo estoy tratando a la familia Calvo González desde hace un año en forma semanal, entonces he ido sabiendo la situación de ellos y además por supuesto me he hecho cargo de todos los síntomas y signos de sus cuadros patológicos"

Consultada para que aclare cuál es la causa que genera los síntomas que ha descrito en cada uno de los integrantes de la familia demandante y si éstos se encuentran relacionados con la muerte del Sr. Calvo: "Los síntomas descritos están relacionados con las dificultades con el Banco Santander y su aseguradora, tanto en cuanto esto es lo que ha prolongado durante dos años las dificultades de la familia. El duelo con respecto al Dr. Calvo, según lo que pude indagar en las psicoterapias de los tres, se estaba resolviendo y supieron de estas dificultades".

Preguntada para que aclare la testigo cuáles son las dificultades a que se refiere tiene la familia Calvo con la Cia. Aseguradora, responde: "No lo tengo bien claro, pero está un seguro desgravamen de la casa y además un seguro desgravamen sobre un dinero que el Dr. Calvo habría pedido un crédito de

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

consumo, me parece al Banco Santander y se estarían desconociendo los seguros desgravamen.

Contrainterrogada por la demandada Zurich Santander Seguros.

Preguntada Para que aclare si el tratamiento que ella conduce investiga sobre las causas de la sintomatología y si sobre esas causas ha indagado en la genealogía de los pacientes en como ésta ha influido en la existencia del daño patológico mencionado y como explica que la única causa que ella atribuye al actual daño patológico supuestamente existente, no haya influido otra historia personal, la relación personal de doña Gissella y su fallecido marido, responde: "La Sra. Gissella, previo a estas dificultades, era una persona asintomático, sin sintomatología psicológica ni psiquiátrica y el comienzo del duelo de la muerte de su marido da cuenta de un duelo normal, con pena, en fin. Luego al encontrarse con las dificultades que había en el Banco y con los seguros, se inicia este cuadro al comienzo con mucha angustia y luego con mucha depresión, tanto en cuanto además van quedando sin recursos económicos. Entonces si hay un hito".

Preguntada si ella en las primeras sesiones indagó acerca de la historia de cada uno de sus pacientes, las relaciones con sus progenitores, la existencia de algún daño anterior, respondió: "Yo soy Psicoanalista, por tanto a cada paciente le hago 5 entrevistas de diagnóstico, por tanto se consigna desde que el paciente recuerda hacia delante y se consigna todos los recuerdos que se tienen de infancia y cuando considero que es necesario, se solicita un informe un estudio psicológico. En cuanto a la Sra. Gissella, ella tuvo una infancia sin mayores percances, era una estudiante mediana bastante querida y con una capacidad de liderazgo con sus pares. Ella terminando la enseñanza media, estudia periodismo, carrera que no dio su examen de grado, para contraer nupcias con el Dr. Calvo. Desde entonces se dedicó a su familia sin haber vuelto a trabajar ni a estudiar. Durante su infancia y adolescencia no hay antecedentes de consumo de sustancias ni alcohol. Diría que ella tuvo una crisis normativa de adolescencia, dentro de parámetros normales y que el resto de su vida también estuvo de parámetros normales, estuvo con su marido acompañándolo cuando este estuvo como General de Zona y dificultades en la pareja no habían. En cuanto a Francisco él tenía una relación muy íntima con su padre, puesto que compartían juegos de tipo intelectual y gustaban de las mismas cosas. El parto de Francisco fue un parto normal, un bebé querido y esperado por los padres, sin alteraciones en el desarrollo psicomotriz, salía de la media puesto que él tiene una inteligencia superior a la normal, fue muy

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

buen alumno. En cuanto a la sociabilidad, era algo introvertido, gusta y gustaba de leer e investigar, no ha tenido problemas de adicción a drogas ni alcohol. Gonzalo tuvo una infancia y desarrollo normal, buen alumno, no ha tenido tampoco consumo de sustancias ni alcohol. Ambos hermanos son bastante tranquilos".

Preguntada para que aclare si esas sesiones son individuales, grupales y cuanto tiempo le destina a cada paciente, respondió: "Las sesiones habitualmente son individuales y a cada paciente el tiempo es de 50 minutos" y agregó: "A la Sra. Gissella la veo todas las semanas y a sus hijos, semana por medio, a menos de que sea necesario que los atienda a los dos la misma semana".

Contra interrogada por la parte del Banco Santander, para que aclare como le consta que la familia haya efectivamente sufrido apremios económicos de acuerdo a lo que ha señalado en su declaración, respondió: "A través de las sesiones, donde se habla de todo. Si tengo que hacer un certificado para que Gonzalo congele la universidad porque no tienen recursos para pagarla, los pacientes me comentan que hace dos años tuvieron que cortar la calefacción central porque no tuvieron para pagarla. Que han dejado de tener ayuda doméstica, que no se compran ropas, que no hacen ningún gasto y además la Sra. Gissella al plantearle que no le iba a cobrar después de las entrevistas de diagnóstico, ella estaba muy complicada porque me dijo que los tratamientos psiquiátricos eran muy largos y que no tenía como pagármelos, y eso I sigue teniendo muy complicada".

Que también a fojas 296 y siguientes declaró la testigo doña Isaura Magaly de las Mercedes Vergara Martínez, quien declaró al punto 7 de la interlocutoria de prueba, sobre los siguientes hechos: señala al punto 7: "Si. La primera vez nos sentamos a tomar un té, con la Sra. Giselle fue porque la noté muy deprimida. Al día siguiente se vencía el último día para retirar las joyas de una casa de empeño. Le propuse pasarle el dinero. Estaba muy apesadumbrada porque nunca había pedido prestado dinero. Posteriormente tuvo que retirar el televisor de su pieza que también estaba empeñado. Posteriormente me llama por teléfono y me comenta que tiene que pagar la universidad ese mismo día una cantidad x, en caso contrario tiene que pagar seis meses más de universidad si no hubiese pagado ese día. Yo fui y con mi tarjeta de crédito se lo pagué. En alguna oportunidad yo le tuve que pasar dinero porque estaba muy mal económicamente, hasta le tuve que comprar zapatillas de gimnasia a su hijo porque no tenía. No recuerdo cuanto dinero le he pasado, porque yo le pasaba Esto en razón de que yo había pasado por lo mismo. Incluso yo pedí un

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

préstamo en mi banco para pasárselo a ella, en el BBVA. Ella esperaba un dinero que debía recibir y eso no llegaba. Anímicamente la vi muy mal, demasiado nerviosa, con dolor de cabeza, que yo no sabía lo que le pasaba.

Repreguntada para que aclare la testigo a que se refiere que la Sra. Gissella, estaba esperando un dinero que no llegó, y respondió: "De un seguro de vida de su esposo".

Para que aclare si sabe que tipo de seguro era y que compañía era la que se habría contratado del seguro que señala, y respondió: "Un seguro de vida con la compañía aseguradora Santander", y agrega "La señora Giselle me lo comentó en una oportunidad".

Preguntada para que aclare la testigo a quien de los demandantes Ud. dice haberle pagado la universidad, indicando el monto y el motivo por lo que lo hizo, y respondió "A Francisco Calvo, el hijo que estudia ontología. El monto fue de \$490.000 más o menos".

Preguntada para que aclare la testigo las fechas aproximadas en que ocurrieron los hechos que ha declarado, haber tomado conocimiento y que configurarían perjuicios, y responde "No recuerdo la fecha exacta, calculo que deben haber sido unos dos meses después del fallecimiento de don Francisco. Ahí empecé a tomar conocimientos mas de fondo".

Preguntada para que aclare si sabe si doña Gisselle González y sus hijos se encuentran en algún tratamiento médico, y respondió: "Si, se encuentran en tratamiento Psiquiátrico mas que todo. Esto lo se porque me lo conversó, ese día que estaba muy mal y me comentó que tenía que ir a ver a un especialista. Se que fue junto a sus hijos".

Preguntada para que aclare porque sostiene que estos perjuicios que ha señalado derivan del no haber recibido dinero del seguro y porqué no se debe a otras causas, y responde: "Porque la falta de dinero incide en todo, porque no tener ni para comer algunos días influye en el estado de ánimo de la gente".

Cabe precisar que los llamados daños morales son aquellos infligidos a las creencias, los sentimientos, la dignidad, la estima social, a la salud física o psíquica es decir, a los que la doctrina mayoritaria ha denominado derechos de personalidad o extrapatrimoniales, siguiendo a la Profesora de Derecho Civil Venezolana Yoleida Vielma Mendoza en su artículo "Una aproximación al Estudio del daño Moral Extracontractual".

Que a nivel de en nuestro derecho nacional, la Profesora de Derecho Civil doña Carmen Domínguez Hidalgo en su Libro "*El Daño Moral*" (Edit. Jurídica de Chile), en su página 78, cita una sentencia de la E. Corte Suprema, referida al

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

concepto de daño moral en sede contractual y señalan: "...**debe entenderse que el daño moral existe cuando se ocasiona a alguien un mal, un perjuicio o una aflicción en lo relativo a sus facultades espirituales; un dolor o aflicción en sus sentimientos**" (Corte Suprema, 10 de agosto de 1971, Rev. De Der. y Juris., T. 68, pág. 168).

Que, del tenor de las declaraciones de las testigos señoras Elena Bernarda Urzúa Moll, médico psiquiatra, de fojas 277 y siguientes, y doña Isaura Magaly de las Mercedes Vergara a fojas 296 y siguientes, quienes declaran al punto 7 de la interlocutoria de prueba, ambas hábiles para declarar en este juicio, quienes han señalado que les constan las aflicciones psíquicas, emocionales y económicas que han padecido los demandantes a causa de la muerte de don Francisco Calvo Pizarro, y especialmente en las carencias económicas que han enfrentado a causa de los litigios con la compañía aseguradora Santander Seguros de Vida S.A. y Banco Santander, se encuentra acreditado el dolor emocional como grupo familiar, más allá de un duelo razonable por la pérdida de un marido y padre, que ha tenido consecuencias en el ámbito económico cotidiano familiar, se tiene por acreditado este hecho conforme al valor probatorio que corresponde dar a dos testigos, hábiles, contestes en su dichos en cuanto a los hechos y circunstancias sobre los cuales han declarado, según la regla de valor probatorio que establece el artículo 384 N°2 del Código de Procedimiento Civil, constituyendo plena prueba, que no ha sido contradicha con prueba en contrario de las demandadas de autos, y atendido el principio general de derecho consistente en que **"todo daño debe ser reparado"**, se acogerá esta pretensión de indemnización de daño moral en la cuantía prudencial que se señala en lo resolutivo del fallo.

VIGESIMO CUARTO: Que, a mayor abundamiento se acompañó al proceso informe pericial de la perito judicial asistente social doña Olga Aguirre Rebolledo, quien en su Informe de fojas 590 a 598, ha informado de conformidad al punto 7° de la interlocutoria de prueba, en términos análogos a los señalados por los testigos Elena Bernarda Urzúa Moll e Isaura Magaly de las Mercedes Vergara en el considerando anterior, respecto a la situación y aflicciones socio económicas actuales de los demandantes de autos.

Por estas consideraciones y disposiciones legales citadas, y lo dispuesto por los artículos, 1545, 1546, 1547, 1556, 1698 y 1702 del Código Civil, 512, 541 del Código de Comercio, 57 y 61 del D.F.L. N° 251 sobre Compañías de Seguros, 44, 170, 318, 345, 346, 356, 358, 384, 426, 628 y siguientes y 695 del Código de

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

Procedimiento Civil, 222 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, demás pertinentes y Auto Acordado Sobre la Forma de las Sentencias de la Excm. Corte Suprema, de 1920;

PARTE RESOLUTIVA:

Resuelvo, conforme a lo expuesto y consideraciones señaladas precedentemente:

I.- En cuanto a cuestiones previas:

PRIMERO: Que se desestiman las objeciones de documentos formuladas por las demandadas, conforme lo señalado en el considerando PRIMERO.

SEGUNDO: Que se desechan las tachas formuladas por las demandadas, respecto de las testigos de la parte demandante, conforme lo señalado en el considerando SEGUNDO.

II.- En cuanto al fondo:

Que se acoge la demanda de incumplimiento contractual e indemnización de perjuicios presentada por doña Giselle González Villalón, don Francisco Calvo González y don Gonzalo Calvo González, interpuesta en escrito de fojas 103 y siguientes de autos en los términos que se señalan seguidamente, y se desestiman las excepciones y defensas opuestas en las contestaciones de demanda presentadas por Banco Santander Chile S.A., a fojas 156 y Santander Seguros de Vida S.A., a fojas 181, y se declara:

1.- Que Santander Seguros de Vida S.A. ha incumplido la obligación que le corresponden en tanto Aseguradora en seguro de desgravamen Póliza N° 442, del pagaré número 650017724341, suscrito con Banco Santander por don Francisco Jesús Calvo Pizarro con fecha 28 de noviembre de 2011, y que deberá en tanto aseguradora de dicho crédito pagar el saldo insoluto del mismo a la fecha de ocurrir su deceso de don Francisco Jesús Calvo Pizarro el 11 de mayo de 2012, más los intereses y reajustes, que el saldo insulto haya devengado hasta el día del pago efectivo a la beneficiaria Banco Santander Chile S.A., a título de daño emergente, liberando de dicha obligación dineraria y accesorios a los herederos de don Francisco Jesús Calvo Pizarro, los demandantes de autos doña Giselle González Villalón, cónyuge sobreviviente, y a sus hijos don Francisco Calvo González y don Gonzalo Calvo González, dando cumplimiento en naturaleza a su obligación de indemnizar el siniestro;

2.- Que se acoge la demanda de fojas 103 y siguientes presentada por doña Giselle González Villalón, don Francisco Calvo González y don Gonzalo Calvo González, en cuanto deberán ser indemnizados por las demandadas Banco Santander Chile y Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich

Oscar Torres Zagal
Juez Árbitro

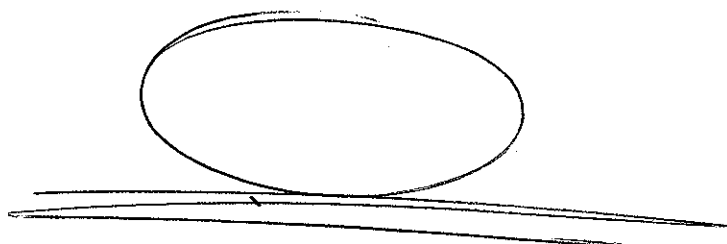
Santander Seguros de Vida S.A., con la suma prudencial de \$60.000.000.- por concepto de lucro cesante, suma que devengará intereses corrientes y reajustes desde la notificación legal de la demanda y hasta el día del pago efectivo.

3.- Que se acoge la demanda de fojas 103 y siguientes presentada por doña Gisselle González Villalón, don Francisco Calvo González y don Gonzalo Calvo González, en cuanto deberán ser indemnizados por las demandadas Banco Santander Chile y Santander Seguros de Vida S.A., actualmente Zurich Santander Seguros de Vida S.A., con la suma prudencial de \$150.000.000.- por concepto de daño moral experimentado por el incumplimiento contractual que se ha demandado en autos, suma que devengará intereses corrientes y reajustes desde la notificación legal de la demanda y hasta el día del pago efectivo.

4.- Que se condena al pago de las costas procesales y personales a las demandadas por haber resultado vencidas, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, atendido a que en opinión de este sentenciador las citadas partes no ha litigado con fundamento plausible.

III.- En materia de honorarios del Juez Arbitro se deja constancia que las demandadas dieron cumplimiento a las sumas acordadas en la materia según propuesta formulada a fojas 194 de autos, y que la parte demandante ha pagado solo la suma de \$ 1.940.000.-, de las 600 unidades de fomento liquidas acordadas con cada una de las partes del juicio.

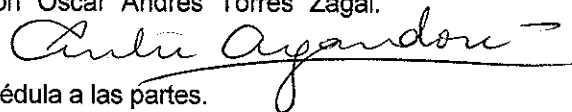
Se declara también que se encuentra pendiente el pago de 10 unidades de fomento por cada parte a la Sra. Actuario doña Cecilia Argandoña M.



Pronunciada por el Juez Arbitro Abogado don Oscar Andrés Torres Zagal.

Autoriza doña Cecilia Argandoña M., Actuario.

Notifíquese la presente sentencia definitiva por cédula a las partes.



CONFORME CON SU ORIGINAL
SANTIAGO 09/06/2015

