



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

1333

ORD. N° \_\_\_\_\_/  
ANT.: Causa Rol N°2709-2013 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra Instancia.-

Osorno, 18 de febrero de 2014.-

**DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**  
**JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO**

**A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY**  
**DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**REGION DE LOS LAGOS.**

---

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Ana Garces Coronado con Banestado Corredores de Seguros Limitada y Cardiff S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



*Hipólito Barrientos Ortega*  
**HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA**  
**JUEZ TITULAR**

*Grace Monsalve Belmonte*  
**GRACE MONSALVE BELMONTE**  
**SECRETARIA (S)**

HBO/GM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.

Osorno, veintiocho de noviembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

A fojas 26 y siguientes, en relación a los documentos agregados desde fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional interpuesta por doña **ANA GARCÉS CORONADO**, dueña de casa, domiciliada en calle Bilbao N° 1620, Osorno, en contra de **BANESTADO CORREDORES DE SEGURO LIMITADA**, representada por legalmente por don **CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez N° 741 o Patricio Lynch N° 1864, Osorno y solidariamente en contra de **CARDIFF S.A.**, representada legalmente por don **CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados calle Ramírez N° 741 o Patricio Lynch N° 1864, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, señalando que con fecha 2 de octubre del año 2001, contrató un seguro voluntario denominado "Ahorro Seguro", que incluye las coberturas de fallecimiento (póliza 292 098) e invalidez total y permanente dos tercios (CAD 292 135) registradas en la Superintendencia de Valores y seguros. Indica que para los efectos de contratar el seguro antes referido, suscribió un mandato-solicitud con Banestado Corredores de Seguro Limitada, en virtud del cual lo autorizaba, para que contrate a su nombre dicho seguro y para cargar en su cuenta de ahorro N° 81561741808 del Banco Estado, las sumas que corresponden a la prima del seguro, el quinto día de cada mes, asumiendo el compromiso de mantener los fondos necesarios para cubrir íntegramente el referido cargo. Agrega que quedó estipulado en dicho mandato, que la autorización para cargar la prima a su cuenta, entraría en vigencia, desde que el mandatario ejerciera la opción de contratar el seguro, pudiendo ser revocada por su parte, por escrito, mediante comunicación al Banco con una anticipación mínima de 45 días corridos a la fecha en que debía dejar de operar, sin perjuicio de su revocación automática, al poner término a la cobertura individual del seguro. Señala, que la revocación podía hacerse constar en un formulario especial que

quedaría a su disposición en oficinas del banco, comenzando a regir la cobertura, únicamente desde el momento en que la propuesta sea aceptada por el asegurador y se inicie la vigencia de la póliza. Indica que también se estipuló en la solicitud de contratación del seguro de vida e invalidez, que su cobertura finalizaría cuando cumpla 76 años de edad, teniendo a la fecha 68 años. Señala, que sin embargo, con fecha 8 de febrero de 2010, la demandada BanEstado Corredores de Seguro Limitada, envió carta a su domicilio señalando que “En nuestra calidad de intermediarios y asesores en seguros cumplimos con informar a usted que tras el análisis de los resultados de la póliza de Seguro de Vida e Invalidez, las condiciones actuales del mercado y la alta siniestralidad registrada en ésta, MetLife Chile Seguros de Vida S.A., nos ha informado que determinó no renovar el Plan 7 que usted actualmente tiene vigencia en las mismas condiciones actuales”. Agregando que: “Las nuevas condiciones bajo las cuales propone renovar el Plan 7, las cuales regirán a partir del 01 de marzo de 2012, son las siguientes: Plan 7, capital asegurado (UF) 1.300, Prima mensual en \$ (IVA incluido) \$10.920”. Más adelante agrega que “En razón de lo anterior, en caso que usted desee renovar el plan de seguro a partir del 01 de marzo de 2010 en los términos señalados deberá informarnos acerca de su decisión de renovar el plan de seguro mediante el envío de Formularios de Renovación con su conocimiento por escrito (presente al reverso de esta hoja) el cual deberá depositarlo al interior del sobre sin previo prefranqueo junto con la fotocopia de su cédula de identidad por ambos lados, hasta el día 15 de MARZO DE 2010. El envío del sobre es sin costo para usted. Si al 15 de Marzo de 2010 usted no ha manifestado su intención de renovar el seguro en las condiciones señaladas, se procederá a poner término a su cobertura a contar del 01 de marzo de 2010”. Agrega más adelante, que con fecha 13 de marzo de 2013, la demandada envió carta a su domicilio, señalándole que: “las condiciones de su seguro son parte de una póliza colectiva, con renovación no garantizada suscrita entre Banco del Estado y Cardif, que es la compañía que cubre actualmente el riesgo. Ello significa que, al término de cada vigencia

anual de la póliza, la compañía aseguradora, atendido el comportamiento de la cartera y las condiciones de mercado, decide si renueva la póliza en iguales condiciones (precio del seguro y capital asegurado), o si la renueva en condiciones distintas, o bien si no la renueva. Esta condición de la póliza fue expresamente informada a usted en la carta que se le hizo llegar con motivo del proceso de renovación 2012-2013, donde usted aceptó las nuevas condiciones". Agregando que: "Recientemente, la Compañía de Seguros Cardiff, le anunció a esta corredora que no renovarían el seguro una vez finalizada su vigencia anual, el 28 de febrero de 2013, ante lo cual y con el objeto de evitar que usted quedara desprotegido, efectuamos un proceso de licitación, al que invitamos a 24 compañías de seguros de vida del mercado a participar. Sin embargo, ningunas de ellas presentó oferta, por lo que no hay ninguna compañía del mercado que quiera seguir otorgando este seguro. Por lo expuesto anteriormente, no es factible que usted pueda continuar incorporado al mismo seguro colectivo 01.03.2013, pues no existe compañía de seguros interesada en otorgar cobertura".

Más adelante, la querellante hace presente, que en ningún momento ha manifestado su voluntad de poner término al contrato de seguro referido en autos, pues no ha revocado dicho mandato a la demandada. Agrega que siempre ha mantenido saldo suficiente en la cuenta de ahorro de la cual se le descuenta la prima y no ha remitido carta a la demandada poniendo fin al seguro. Agrega que con su conducta la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 25 y 28 de la Ley sobre Protección de los Consumidores. Más adelante, basada en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e), 50 letra A), B) y C) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de BANESTADO CORREDORES DE SEGURO LIMITADA, representada por legalmente por don CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez N° 741 o Patricio Lynch N° 1864, Osorno y solidariamente en contra de CARDIFF S.A, Compañía de Seguros,

del giro de su denominación, representada por don CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ramírez N° 741 o Patricio Lynch N° 1864, Osorno, solicitando sea condenados a pagarle por concepto de daño emergente las primas pagadas por seguro, a razón de \$5.100 cada una, desde el 22 de agosto de 2001 a la fecha y \$1.000.000 por concepto de daño moral. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder al abogado Claudio Coronado Palma.

A fojas 36 y 37, rola notificación por cédula a don Cristian Wolleter Valderrama, en representación de Banestado Corredores de Seguros Limitada y Cardiff S.A., de la denuncia infraccional de fojas 26 y siguientes.

A fojas 37, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 49, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, asistida por su apoderado Claudio Coronado Palma, la denunciada y demandada civil Banestado Corredores de Seguros Limitada, asistida por su apoderado Edmundo Cortes Kirsh y en rebeldía de la denunciada y demandada civil Cardiff S.A. La parte denunciante, ratifica la denuncia infraccional de fojas 26 y siguientes, solicitando se de lugar a ella en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil Banestado Corredores de Seguros Limitada contesta denuncia y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 42 y siguientes, señalando que Banco Estado Corredores de Seguros S.A. se constituyó el 4 de agosto de 1999 como filial de BancoEstado, al amparo de lo establecido en el artículo 70 letra a) de la Ley General de Bancos, siendo su objetivo ofrecer a los clientes del banco una amplia gama de seguros, a bajos precios y con las mejores coberturas, llegando a los segmentos que por su condición socioeconómica, no tienen acceso a estos productos. Agrega que la actividad y sus funciones, como corredora de seguros, se encuentran expresamente reguladas por ley, no pudiendo realizar la

corredora actividades distintas a aquellas que la ley expresamente les faculta para ejecutar. En consecuencia, cualquier imputación que se haga en su contra, como la que se efectúa en la demanda de autos, debe ser analizada en el contexto del marco legal y reglamentario que la regula, no siéndole atribuible responsabilidad por la ocurrencia de hechos que escapan de sus atribuciones como Corredor, de modo que sólo podrá atribuírsele responsabilidad en la medida que haya infringido alguna de las obligaciones que como corredor esa normativa le impone. Agrega que el seguro de vida e invalidez aludido en la demanda, corresponde a un seguro colectivo, al cual se incorporaron aquellos clientes de Bancoestado que voluntariamente suscribieron el documento "Solicitud de Contratación y Propuesta de Seguro de Vida e Invalidez". Indica que a través de la firma de este documento, el cliente asegurable otorgaba un mandato al Banco del Estado de Chile, para que éste contratara en su nombre un seguro voluntario de vida e invalidez que incluía las coberturas de fallecimiento e invalidez total y permanente dos tercios, conforme a las condiciones generales depositadas en el registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo los códigos POL 2 92 098 y CAD 2 92 135, respectivamente. Señala que a través de dicho documento, el cliente solicitaba a la compañía aseguradora el aseguramiento de los riesgos referidos, con la constancia de que la propuesta sería intermediada por Bancoestado Corredores de Seguros y, una vez aceptada por la respectiva compañía aseguradora, formaría parte integrante de las pólizas que se emitieran conforme a ella. Indica que los seguros colectivos son aquellos contratados por una determinada institución (el contratante), para otorgar cobertura a un grupo de personas que tienen una relación común con ella (asegurados). Señala que para incorporarse a la póliza, el interesado (asegurable) suscribe un documento (propuesta) en el que solicita al contratante que lo incorpore a la póliza que tiene contratada con la compañía aseguradora (el asegurador).

Agrega que el producto en comento, salió al mercado el año 2001, tras un proceso de licitación realizado por BancoEstado que

se adjudicó la Compañía de Seguros Cardiff S.A., compañía que mantuvo la cobertura hasta septiembre de 2004, instante en que los riesgos fueron asumidos por MetLife Chile Seguros de Vida S.A. Señala que a partir de esa fecha, se dejó de vender este producto, por lo que Metlife pasó a administrar lo que se denomina una "cartera de término", esto es, una póliza con clientes de stock que no recibe nuevos asegurados. Indica que este seguro, era de vigencia anual, por lo que la compañía de seguros que otorgaba la cobertura se comprometía a mantener las condiciones y precios del seguro, sólo por un año y para decidir si renovaba la póliza por otro período anual, la compañía analizaba variable tales como, la siniestralidad que ha tenido el seguro y los precios que tienen seguros similares en el mercado, en la época de la renovación y tras realizar este análisis, la compañía estaba en condiciones de decidir si renovaba el seguro en los mismos términos que la vigencia anterior, o si lo renovaba mediando un alza de primas o modificación de condiciones, o si simplemente no lo renovaba. Señala que la característica de ser un seguro con vigencia anual, susceptible de renovación, no implicaba, en modo alguno, que se trataba de una póliza con renovación garantizada, estando las partes obligadas a renovar las condiciones del seguro año tras año, así, expirada la vigencia de la póliza colectiva, las partes, en virtud del principio de libertad contractual, son libres de renovarla o no, sin en que en modo alguno pueda atribuírseles incurrir en incumplimiento de contrato, dado que la compañía de seguros cumple con su obligación, otorgando las coberturas que especifica la póliza colectiva durante el tiempo que dura la vigencia del seguro, lo cual le reporta el derecho a percibir la prima correspondiente a ese período, no estando obligada a mantener las condiciones una vez expirada la vigencia. Indica que respecto del seguro analizado en autos, durante el último proceso de negociación tendiente a renovar la póliza colectiva de vida e invalidez para un nuevo período anual (2010), Metlife manifestó a Bancoestado y Bancoestado Corredores de Seguros, que debido a la elevada siniestralidad del seguro, no estaba en condiciones de mantener los mismos montos de

cobertura que contemplaba la póliza que había ido renovando año tras año, ni siquiera mediando un aumento razonable de primas, como había ocurrido en el pasado, circunstancia que implicaba el término del seguro, ya que el BancoEstado estaba imposibilitado de aceptar la modificación de los montos asegurados, porque no estaba facultado para ello en el mandato que le otorgaban sus clientes y porque al modificarse los montos asegurados se estaba ante un seguro distinto de aquél que se había vendido, ya que otorgaba menores sumas aseguradas por las mismas primas que se estaban pagando, ante lo cual el BancoEstado a través de BancoEstado Corredores de Seguros, logró una ampliación de la vigencia de la póliza, sin variación de las condiciones por 2 meses, de modo que esta finalizara el 28 de febrero de 2010 y no el 31 de diciembre de 2009, como originalmente estaba pactado, Agrega que se comunicó la situación a los asegurados que resultaban afectados, mediante cartas enviadas con fecha 8 de febrero de 2010, informándoles que existía la opción de que pudieran continuar contando con cobertura en el evento que aceptaran la disminución de los capitales asegurados de sus respectivos planes, cuyos montos también se le informaban, aceptación que debía manifestarse mediante la suscripción y posterior envío de un formulario que iba adjunto a la carta y quienes no aceptaran las nuevas condiciones, quedarían sin cobertura una vez que finalizara la vigencia de la póliza colectiva a la que se encontraban incorporados, esto es, el 01 de marzo de 2010. Más adelante indica, que con el objeto de dar una nueva alternativa a sus clientes BancoEstado Corredores de Seguros intercedió ante MetLife para obtener una ampliación de plazo para que sus clientes pudieran decidir qué hacer, enviando una segunda carta con fecha 30 de marzo de 2010, cuyo modelo acompaña y que hace referencia a la carta de fecha 8 de febrero, señalando que en dicha carta, su representada informó que había obtenido de MetLife Chile Seguros de Vida S.A., un aumento en el plazo de recepción de la confirmación de las nuevas condiciones de dicho seguro mediante Formulario de Renovación que se adjuntaba, hasta el 31 de agosto



de 2010, por lo cual los clientes que aceptaran nuevas condiciones, serían rehabilitados en la póliza colectiva con continuidad de cobertura y sin cobro retroactivo de primas, indicando que las gestiones referidas, también se realizaron respecto de la demandante, la que al no pronunciarse, ni presentar el formulario de aceptación dentro de los plazos antedichos, dejó de contar con la cobertura del seguro en marzo del año 2010, cobrándosele la última prima durante ese último mes.

Señala más adelante, que para la vigencia 2012-2013, tras ser informado de la decisión de Metlife de no renovar nuevamente el seguro, BancoEstado Corredores de Seguros S.A. procedió a licitar este seguro con el fin de encontrar las mejores condiciones de mercado posibles para renovarlo en otra Compañía y no dejar sin cobertura a sus clientes, indicando que de todas las compañías invitadas a participar en el proceso de licitación, sólo la Compañía Cardif presentó una oferta, por lo que se le adjudicó la cartera, cubriendo los riesgos de esta cartera de clientes a partir del 1° de marzo de 2012 y hasta el 28 de febrero de 2013. Más adelante señala, que en el segundo semestre del año 2012, Cardif informó a Banco de Estado que no renovaría la cobertura una vez finalizada la vigencia de la póliza, lo que motivo a que BancoEstado Corredores de Seguros, por encargo de BancoEstado, diera inicio a un nuevo proceso de licitación para adjudicar la vigencia que se iniciaría el 1° de marzo de 2013, de tal forma que con fecha 13 de septiembre de 2012, se invitó a participar en el nuevo proceso de licitación a 24 compañías de vida del mercado nacional, de las cuales 14 aceptaron la convocatoria y no presentándose ninguna a la licitación, lo que impidió a BancoEstado y a su representada, la posibilidad de obtener la renovación del seguro, por lo que éste llegó a su término a las 24:00 horas del día 28 de febrero de 2013, razón por la cual BancoEstado, en su calidad de contratante de la póliza, informó lo ocurrido a la Superintendencia de Valores y Seguros a través de carta de fecha 13 de noviembre de 2012, tras lo cual inició un plan comunicacional dirigido a los asegurados de esa póliza en diciembre de ese mismo año, informándoles la situación y el

inminente término de cobertura de la póliza. A continuación, respecto de la demanda civil, señala que en el evento que el Juez estime que su parte no dio cumplimiento a alguna de sus obligaciones, debería rechazar la demanda, toda vez que la situación de quedar sin seguro, no produjo perjuicio pecuniario alguno a los demandantes, sin lo cual no procede el pago de indemnizaciones.

Más adelante, indica que la demanda deberá ser desechada, toda vez que la corredora no es parte de la póliza colectiva, sino una mera intermediaria, que no recibió mandato alguno de los demandantes y que no tuvo ninguna injerencia en la terminación del seguro, por lo que no puede ser objeto de reproche por los actos que se le atribuyen. Agrega que los términos del contrato, tales como el valor de las primas, los montos asegurados, las condiciones de asegurabilidad que se exigirán a los asegurados, la vigencia de la póliza y las condiciones de renovación de la misma, si la hubiere, son pactados y acordados entre el contratante y el asegurador, es decir entre el Banco y la Compañía de Seguros y los clientes del Banco que deseen incorporarse como asegurados a esta póliza colectiva, suscriben un mandato a favor de BancoEstado y no a BancoEstado Corredores de Seguros, como erradamente se señala en la demanda, en que le solicitan a aquel que los incorpore a la misma. En el mismo libelo solicita se declare temeraria la denuncia y demanda civil y acompaña documentos con citación. Las partes de común acuerdo, solicitan la suspensión del comparendo.

A fojas 53, don Edmundo Cortes Kirch delega poder al abogado Luis Cortés Ferrón.

A fojas 55, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil BanEstado Corredoras de Seguros don Luis Cortés Ferrón, en rebeldía de la denunciada y demandada civil Cardiff S.A y de la denunciante y demandante civil. Posteriormente, se procede a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer

lugar rinde prueba instrumental la parte denunciada y demandada civil BanEstado Corredores de Seguros, la que acompaña con citación los documentos agregados desde fojas 38 a fojas 41. La parte denunciada y demandada civil BanEstado Corredores de Seguros no rinde prueba testimonial.

A fojas 58, se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la denuncia de fojas 26 y siguientes, interpuesta por doña Ana Garcés Coronado, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada, esto es, BanEstado Corredores de Seguro Limitada y solidariamente Cardif S.A., habrían incurrido en infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haber contratado con fecha 2 de octubre de 2001 un seguro voluntario denominado "Ahorro Seguro", que incluye las coberturas de Fallecimiento e Invalidez Total y Permanente, al que se le puso término unilateralmente a contar del 01 de marzo de 2013.

**SEGUNDO:** Que a fojas 42 y siguientes, la denunciada BancoEstado Corredores de Seguros S.A., contesta denuncia solicitando su rechazo, en atención a que no ha infringido disposición legal alguna, respecto a las obligaciones que como corredora de seguros le impone la ley. Agrega que el seguro de vida e invalidez aludido en la demanda, corresponde a un seguro colectivo, al cual se incorporaron aquellos clientes de Bancoestado que voluntariamente suscribieron el documento "Solicitud de Contratación y Propuesta de Seguro de Vida e Invalidez", otorgando un mandato al Banco del Estado de Chile, para que éste contratara en su nombre un seguro voluntario, que incluía las coberturas de fallecimiento e invalidez total y permanente dos tercios, conforme a las condiciones generales depositadas en el registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo los códigos POL 2 92 098 y CAD 2 92 135, respectivamente. Indica que este seguro, era de vigencia anual, por lo que la compañía de seguros que otorgaba la cobertura, se comprometía a mantener las condiciones y

precios del seguro, sólo por un año y para decidir si renovaba la póliza por otro período anual, la compañía analizaba distintas variables y tras realizar este análisis, la compañía estaba en condiciones de decidir si renovaba el seguro en los mismos términos que la vigencia anterior, o si lo renovaba mediando un alza de primas o modificación de condiciones, o si simplemente no lo renovaba.

**TERCERO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”. A su vez señala que se entenderá por consumidores, “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”; por proveedores, “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”. En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3° de la ley consagra en su letra c) establece el derecho a “a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos”. A su vez, el artículo 4° consagra que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

Por su parte el artículo 12, señala que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

A su turno, el artículo 23, dispone: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un

bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Por su parte el artículo 28, señala que: “Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: ... b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante y c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial”.

**CUARTO:** Que en cuanto a la alegación de la demandada, en orden a que la denuncia debe ser rechazada, por no ser BancoEstado Corredora de Seguros Limitada parte de la póliza investigada en autos, sino una mera intermediaria, ésta será desechada, en atención que consta en el documento agregado a fojas 1 de autos, que el seguro es intermediado precisamente por BANESTADO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 19.496, el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

**QUINTO:** Que la naturaleza infraccional de las normas de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, obliga al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

**SEXTO:** Que se encuentra acreditado en autos, con el documento agregado a fojas 1, que doña Ana Garcés Coronado, con fecha 22 de agosto de 2001, otorgó un mandato mercantil al Banco del Estado de Chile, para que contrate a su nombre un seguro voluntario denominado "Ahorro Seguro", que incluye las coberturas de Fallecimiento (POL 2 92 098) e Invalidez Total y Permanente dos tercios (CAD 2 92 135) registradas en la Superintendencia de Valores y Seguros, en los términos y condiciones que establece la póliza colectiva emitida por la Compañía de Seguros Cardiff S.A.

**SEPTIMO:** Que la denunciante no rindió prueba alguna, tendiente a acreditar los términos y condiciones pactadas en la póliza colectiva emitida por la Compañía de Seguros Cardiff, que permitieran establecer de forma fehaciente su contravención por la denunciada y consecuentemente la infracción a las normas de la Ley 19.496.

**OCTAVO:** Que la parte denunciada, como ya se indicó en el considerando SEGUNDO, señaló que el seguro contratado correspondía a aquellos de vigencia anual, estando las partes obligadas a renovar las condiciones del seguro año tras año, así, expirada la vigencia de la póliza colectiva, las partes, en virtud del principio de libertad contractual, son libres de renovarla o no

**NOVENO:** Que el peso de la prueba en estos autos, en conformidad a lo establecido en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la parte denunciante

**DECIMO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la empresa denunciada, haya infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la denuncia interpuesta por la actora.

**2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DECIMO PRIMERO:** Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por doña Ana Garcés Coronado.

**3.- EN CUANTO A LA ACCION DE DECLARACION DE TEMERARIA DE LA DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL DE FOJAS 42 Y SIGUIENTES.**

**DECIMO SEGUNDO:** Que en concepto de este tribunal, la denunciante ha tenido motivos plausibles para interponer la denuncia, razón por la cual no será acogida la declaración de denuncia y demanda temeraria.

**DECIMO TERCERO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

**A)** Que no se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por doña **ANA GARCÉS CORONADO**, en contra de **BANESTADO CORREDORES DE SEGURO LIMITADA**, y de **CARDIFF S.A.** representadas por don **CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA**.

**B)** Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por doña **ANA GARCÉS CORONADO**, en contra de **BANESTADO CORREDORES DE SEGURO LIMITADA**, y de **CARDIFF S.A.** representadas por don **CRISTIAN WOLLETER VALDERRAMA**.

**C)** Que no se hace lugar a la declaración de denuncia y demanda temeraria.

**D)** Cada parte pagará sus costas.

**ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

Rol N°2709-2013

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez  
Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



<p><b>CERTIFICO:</b> Que la presente fotocopia es fiel de su original Osorno, _____ de <u>18 FEB 2014</u> de _____</p> <p><b>CERTIFICO:</b> Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada Osorno, _____ <u>18 FEB 2014</u> _____</p>
--

