

Coyhaique, veintitrés de abril del año dos mil quince.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Se ha alzado la presente causa del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, rol 64.519-2015, rol Corte 7-2015, seguida por Infracción a Ley del Consumidor por la Sociedad Comercial Juan Pantanalli Rozas en contra de BancoEstado Corredores de Seguros, toda vez que el Juez Titular don Juan Bautista Soto Quiroz, se declaró incompetente para conocer de estos autos derivando la competencia a la Superintendencia de Valores y Seguros.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO.**

**PRIMERO:** Que, en su alegato ante estrados el denunciado BancoEstado, Corredores de Seguros a través de su apoderado abogado Eduardo Vera Wandersleben, pide se deje firme la sentencia apelada dictada con fecha 3 de febrero de 2015 por el Señor Juez de Policía Local de Coyhaique, porque a su juicio el presente recurso de apelación es inadmisibile, dado que no es de aquellas que pongan término al juicio o hagan imposible su continuación, de lo cual resulta que por imperio de la norma del artículo 12 de la ley 18287 sobre procedimientos ante los Juzgado de Policía Local, el recurso de apelación objeto de esta vista debería ser declarado inadmisibile.

**SEGUNDO:** Que, en cuanto al incidente planteado no se hará lugar a lo solicitado porque con fecha 17 de marzo de 2015, en resolución de fojas 204, este Tribunal de Alzada expresamente declaró ya la admisibilidat del recurso de apelación en cuestión que fuera deducido por el apoderado de la parte demandante, abogado don Eugenio Canales Canales, en su presentación de fecha 10 de

febrero de 2015 y respecto de la cual la parte incidentista nada alegó en su oportunidad.

### **EN CUANTO AL FONDO**

**TERCERO:** Que, por resolución de fecha 3 de febrero del 2015, el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique ya mencionado, se declaró incompetente para conocer la posible responsabilidad infraccional de BancoEstado, Corredores de Seguros S.A. en los hechos denunciados.

Para tales efectos, en el considerando Segundo procede a rechazar la primera causal de incompetencia alegada por el denunciado, porque la empresa denunciante, aunque el giro propio de la empresa denunciante sea comercial, en este caso no actuó como una intermediaria sino como destinataria final del seguro; como asimismo procedería a rechazar también la causal segunda basada en el arbitraje, teniendo para ello solamente presente que la materia infraccional, por ser de orden público, no puede ser objeto de arbitraje. No obstante, continúa fundamentando, en el considerando Tercero, que la referida relación contractual denunciada, puede también configurar infracción por parte de la Empresa Corredora de Seguros denunciada, a sus obligaciones legales contempladas en el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, toda vez que, como lo reconoce el propio denunciante, a fojas 116, el Corredor de Seguros denunciado infringió su deber de asesoría e información respecto de su cliente, y en consecuencia estima, que la materia infraccional denunciada en autos, sería de competencia de la Superintendencia de Valores y Seguros por aplicación del artículo 2 bis de la Ley 19.496, que establece el carácter supletorio de ésta, de donde se puede afirmar con propiedad que los conflictos en materia

infraccional entre proveedores y consumidores, por regla general son realmente de competencia de otras jurisdicciones y que sólo por excepción corresponden a Policía Local.

**CUARTO:** Que, el denunciante y actor civil, Sociedad Comercial Juan Pantanalli Rozas Ltda., representada por su abogado Eugenio Canales Canales, se alza en contra de la resolución de incompetencia del Juez de Policía Local de Coyhaique. Funda su recurso invocando la Guía de Alcances Jurídicos Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, referida al ámbito de aplicación de la Ley de Policía Local en materia de seguros, y que tampoco se toma en consideración la reciente jurisprudencia emanada de altos Tribunales de la República sobre la materia, que deciden lo contrario, y que su parte estima que la Ley n°19.496 de Protección al Consumidor, resulta plenamente aplicable ya que no obstante existe ley especial que regula la materia, la norma del artículo 2 bis de la citada Ley 19.496 en su letra a) y c) permite la aplicación supletoria de la misma.

Agrega, que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece un criterio de especialidad respecto de la legislación particular y a su vez la establece como supletoria en estas materias. Dice que la conducta denunciada podría basarse en las infracciones previstas y sancionadas en los artículos 3 b), 12 y 23 de la misma ley.

En otro aspecto dice, que si bien es cierto puede existir un organismo especial para el conocimiento de las contravenciones relacionadas con las Corredoras de Seguros, como es la Superintendencia de Valores y Seguros, esta es un organismo encargado de fiscalizar a las entidades que se dedican al giro

respectivo, pero ello importa la actuación de un ente administrativo que revisa situaciones de carácter técnico, pero no jurisdiccional, el cual es un atributo propio de los tribunales de justicia legalmente establecidos y la competencia un medio o límite de la misma, por lo que mal podría entonces un ente administrativo solucionar un problema netamente judicial, salvo cuando actúa en calidad de árbitro conforme al DFL N° 251, situación que no ocurre en la especie. Es sabido, dice, que nuestro ordenamiento jurídico reconoce que de un mismo hecho jurídico pueden nacer acciones diferentes, como en este caso, en que nace tanto una acción infraccional como otra administrativa. La infraccional por contravención en los artículos 3 b) 12 y 23 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la administrativa cuando como consecuencia de la contravención haya un requerimiento administrativo.

Sigue fundamentando su recurso, señalando que la situación que se ventila en estos autos se encuadra en la hipótesis del artículo 2° bis letra c) de la Ley 19.496, atendido que el DFL 251 no reglamenta un procedimiento indemnizatorio, del que puedan valerse todos los consumidores en forma libre y sin restricciones. Que, tampoco, el Código de Comercio, al referirse al contrato de seguro, establece derechos de protección al asegurado y menos aún indemnizaciones por daño o perjuicios derivados del incumplimiento del acuerdo. A mayor abundamiento dice que desde el punto de vista dogmático el artículo 1° n° 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece que toda persona natural o jurídica que se constituya como destinatario final de bienes o servicios, es un consumidor y, en consecuencia, le son aplicables las normas del derecho del consumidor, cuando persiga ser indemnizado de todo

perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en leyes especiales, que justamente corresponde al caso concreto presentado por su parte. Termina señalando, que entender lo contrario importaría dejar sin protección alguna al consumidor y sin la posibilidad de reclamar sobre la calidad del servicio contratado y obtener consecuentemente una sanción respecto del infractor y la correspondiente indemnización.

Por todo lo cual, pide que la resolución recurrida sea revocada y en su lugar se declare que el Juzgado de Policía Local de Coyhaique es competente para conocer de la denuncia infraccional y demanda civil deducida por su parte.

**QUINTO:** Que, para una acertada resolución del asunto y atendido a que el Juez ha renunciado a la competencia que le otorga el artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor, asilándose en el DFL 251/31, derivándola a la Superintendencia de Valores y Seguros, conviene señalar que el DFL 251/31 sobre Compañía de Seguros S.A. y Bolsas de Comercio, publicado en el Diario Oficial el 22 de mayo de 1931, en su artículo 3º, a propósito de los seguros, le entrega la facultad a la Superintendencia de Valores y Seguros para resolver, en casos a su juicio calificados, en el carácter de árbitro arbitrador sin ulterior recurso, las dificultades que se susciten entre compañía y compañía, entre éstas y sus intermediarios o entre éstas o el asegurado o beneficiario en su caso, cuando los interesados de común acuerdo, lo soliciten. Además se deja claro en la letra b) de la misma exposición, que la labor de la Superintendencia es fiscalizar las operaciones de las Compañías de Seguros y solicitar todos los datos que le permitan imponerse de su estado económico, pudiendo

dictar normas generales para valorizar sus inversiones, sin mencionar en caso alguno a los consumidores, asegurados o beneficiarios como sujeto de la protección y fiscalización. Asimismo, este Decreto con Fuerza de Ley no establece el derecho del consumidor, asegurado o beneficiario, a una indemnización de perjuicios frente, a la actuación ilegal o negligente de las compañías de seguros.

**SEXTO:** Que, en lo respecta al Código de Comercio también citado por el denunciado, en sus artículos 502 y siguientes, define el contrato de seguro como un contrato bilateral, condicional y aleatorio mediante el cual toma sobre sí, por un lapso determinado el riesgo de pérdida o deterioro de ciertos objetos pertenecientes a otra persona, obligándose a una restitución convenida, a la indemnización de la pérdida, situación que quedó regulada específicamente en el DFL 251 ya referido, pero en su normativa del Título VII del Libro 2° del Código de Comercio, no se establecieron derechos de protección al asegurado o beneficiario y menos aún por indemnizaciones por daños o perjuicios derivados del incumplimiento del acuerdo.

**SÉPTIMO:** Que, a propósito de la normativa para proteger al consumidor, ya en el Mensaje de la Ley 19.946 en el año 1991, se estableció que “el Supremo Gobierno se ha propuesto impulsar en el terreno económico un proceso, de crecimiento dinámico sostenido, con justicia social y equidad en la distribución de sus frutos”. Igualmente considera que es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A estos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como el mecanismo que facilite su rol activo en una economía de mercado, de

modo de impedir eventuales abusos que deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado. Asimismo, se estableció en este Mensaje, que los derechos de los consumidores fueron reconocidos en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1985, en una resolución suscrita por nuestro país y ratificada posteriormente por el Consejo Económico y Social, en donde se imparten claras directrices para que los países miembros promulguen leyes de protección a los consumidores.

**OCTAVO:** Que, así plasmada la intención del legislador, por el solo hecho que los consumidores a propósito de que los contratos de seguros no tienen norma general, que regulen la protección de sus derechos y especialmente la indemnización de daños y perjuicios como consecuencia de un incumplimiento ilegítimo, bastaría para revocar la resolución del Juez de Policía Local, en orden a declararse incompetente de conocer un conflicto entre una Compañía de Seguros y un consumidor que ha intentado cubrir sus riesgos con ella, ya que a la luz de los fines del legislador las normas de protección a los derechos del consumidor aparecen específicas y no incompatibles con el Código de Comercio ni con el DFL n° 251 de 1931.

**NOVENO:** Que, todavía más, desde el punto de vista dogmático el artículo 1 n° 1, de la Ley 19.946, establece que toda persona natural o jurídica en virtud de cualquier acto oneroso que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, bienes o servicios, se constituye en consumidor, es decir, cualquier persona natural que contrate un seguro. Con todo el artículo 2 bis letra c) de esta Ley hace aplicable las normas con relación al derecho del consumidor o usuario cuando persiga ser indemnizado de todo perjuicio originado

en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en las leyes especiales, o sea, justamente el caso concreto presentado por el apelante.

Finalmente, no existiendo procedimiento indemnizatorio en el Código de Comercio o DFL 251 aludido y teniendo el carácter de contrato de adhesión el contrato de seguro, al consumidor siempre le asiste el derecho de exigir su pretensión de indemnización, bajo la Ley de Protección al Consumidor, estimando este Tribunal de Alzada que la cuestión que se ventila en este caso encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2° bis letra c) de la Ley 19.496, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra a) de la Ley 19.496, el Juez de Policía Local le corresponde entrar en su conocimiento, debiendo, en consecuencia, revocarse la resolución recurrida y así se declarará.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y visto lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, se declara:

I.- Que se **RECHAZA** la inadmisibilidad del recurso, planteado en estrados por la parte del denunciado BancoEstado Corredores de Seguro, y,

II.- Que, se **REVOCA**, sin costas, la resolución de fecha tres de Febrero de dos mil quince escrita de fojas 181 a 184, por la cual el Juez de Policía Local de Coyhaique, don Juan Bautista Soto Quiroz, se declaró incompetente para conocer la denuncia presentada por la Sociedad Comercial Juan Pantanalli Rozas, en contra de BancoEstado Corredores de Seguros, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y

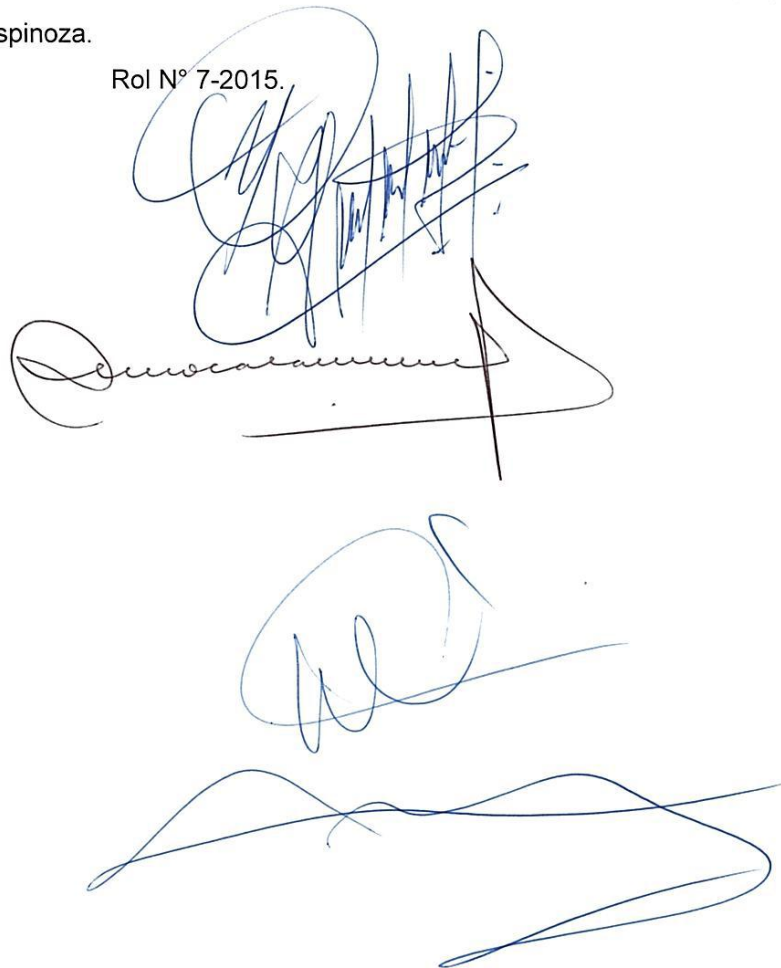


de la correspondiente demanda civil y, en su lugar, se declara que el Juez de Policía Local de Coyhaique recurrido, **ES COMPETENTE** en la materia de este litigio, quién deberá, en consecuencia, sustanciar el procedimiento correspondiente a estos autos, como en derecho corresponde.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Redacción de la Ministro Titular doña Alicia Araneda Espinoza.

Rol N° 7-2015.

The image shows two handwritten signatures in blue ink. The upper signature is large and complex, with many loops and a long horizontal stroke extending to the right. Below it is a smaller, more compact signature, also with some loops and a horizontal stroke. The ink is a consistent blue color.

PRONUNCIADA POR EL SEÑOR PRESIDENTE TITULAR DON PEDRO ALEJANDRO CASTRO ESPINOZA, EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON SERGIO FERNANDO MORA VALLEJOS, LA SEÑORA MINISTRO TITULAR DOÑA ALICIA ARANEDA ESPINOZA Y EL SEÑOR MINISTRO TITULAR DON LUIS DANIEL SEPÚLVEDA CORONADO. AUTORIZA DON EDMUNDO ARTURO RAMÍREZ ÁLVAREZ, SECRETARIO TITULAR.



En Coyhaique, a veintitrés de abril de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.



EDMUNDO ARTURO RAMÍREZ ÁLVAREZ  
SECRETARIO TITULAR

