

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL Nº 3.692-2013-8

LAS CONDES, a veinte de Noviembre de dos mil trece.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 16 de fecha 18 de Marzo de 2013, interpuesta por **MARGARITA DEL ROSARIO ARRIAGADA ORIAS**, contadora, domiciliada calle Dublé Almeyda Nº 4786, block 25, departamento 203, comuna de Ñuñoa, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra del **BANCO FALABELLA**, representada por Juan Manuel Matheu, según complementa a fs. 22, ambos domiciliados en calle Moneda Nº 970 piso 7, Santiago; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 16 y 22 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que a principios del año 2007, en la sucursal de calle Nueva Tamar N° 555, piso 4°, tramitó un crédito hipotecario para adquirir su actual vivienda, contratando al mismo tiempo tres seguros, de desgravamen, de cesantía y de sismo/incendio, cuya prima se pagaba junto con la cuota hipotecaria, conforme a documento de cobranza mensual que le llegaba a su casa, en que se detallaba cada seguro con su valor y que pagaba en cualquier sucursal del Banco, pero en Octubre de 2011 fue despedida de su trabajo, por lo cual instó para cobrar el seguro y así pagar la cuota hipotecaria, presentando la denuncia del siniestro en la oficina de Irarrázaval con Pedro de Valdivia, pero le informaron que ya no contaba con seguro de cesantía, no obstante que tenía los recibos pagados y, pese a sus reclamos, los dependientes del denunciado insistían en que no tenía ese seguro, por lo cual, en Agosto de 2012, se vio obligada a solicitar un crédito de consumo de \$ 5.000.000.- para poder pagar el crédito hipotecario, quedando obligada a servir ambos créditos y mientras tanto siguió indagando, hasta que una ejecutiva logró emitir un informe, con fecha 24 de Octubre de 2012, con los datos del seguros de cesantía, en el que aparecen las primas cobradas desde el 1 de Mayo de 2007 hasta el 1 de Septiembre de 2009, pero desde allí, desde Octubre de 2009, no las volvieron a incluir en las boletas de cobranza del dividendo, omisión que imputa a la ejecutiva de la sucursal Nueva de Tamar. Anade que en el



Banco Falabella le manifestaron que la Compañía de Seguros envió una carta a su domicilio, informándole que habían cambiado la póliza de cesantía hipotecaria y que ella debía firmar la nueva póliza en alguna sucursal del Banco, pero ella nunca se enteró de ese cambio, siendo improcedente que hayan eliminado unilateralmente un seguro, dejándola sin protección.

A fs. 33 y 70 la denunciada declara que la denunciante, de acuerdo a los términos de la póliza respectiva, fue notificada legalmente que se ponía término al seguro de cesantía, según consta de carta enviada a su domicilio con fecha 4 de Agosto de 2009, mostrando una actitud totalmente indiferente y pasiva, absteniéndose de contratar otro seguro, a raíz de lo cual a partir del año 2009 se le dejó de cobrar en el dividendo mensual el seguro de cesantía, obteniendo una rebaja en el monto del dividendo, por lo que es improcedente que a posteriori haya solicitado su pago. Además, añade que la denunciante fue despedida el 24 de Octubre de 2011 y solamente el 30 de Noviembre de 2012, habiendo pasado más de un año de producido el siniestro, solicitó el pago respectivo.

A fs. 16 y basado en estos hechos, la parte denunciante al mismo tiempo dedujo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 5.000.000.- (conforme a rectificación de fs. 24) por concepto de daño material, correspondiente al crédito de consumo que debió solicitar, y \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral, total \$ 7.000.000.-, más reajuste, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 28.

Con fecha 16 de Octubre de 2013, a fojas 88, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciada y en rebeldía de la denunciante, atendido lo cual no se produjo conciliación, luego de lo cual aquélla contestó por escrito, que rola a fs. 70 y siguientes, las acciones entabladas en su contra, en los términos señalados en su declaración, solicitando que sean rechazadas, con costas.

En cuanto a prueba la asistente no rindió testimonial y, en cuanto a documental, rindió la que rola en autos, la cual en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **BANCO FALABELLA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



2º) Que la denunciante sostiene que obtuvo del Banco denunciado un crédito hipotecario, contratando, al mismo tiempo, (entre otros), un seguro de cesantía, pagando la prima respectiva junto con el dividendo, y al quedar sin trabajo, en Octubre de 2011 e intentar hacer efectivo el seguro de cesantía, el Banco le indicó que no contaba con dicho seguro, ya que la póliza había sido dejado sin efecto por la Compañía, la cual le había enviado una carta notificándola, la que nunca recibió, en vista de lo cual se vio obligada a solicitar un crédito de consumo para poder afrontar el pago de los dividendos no cubiertos por el seguro.

3º) Que la denunciada afirma que la denunciante, conforme a los términos de la póliza, fue notificada por la Compañía de Seguros Cardiff que se ponía término al seguro de cesantía, mediante carta enviada a su domicilio el 4 de Agosto de 2009 (la que rola a fs. 84), sin que ésta hiciera nada por contratar otro seguro de cesantía, dejándosele de cobrar la prima respectiva, además que el reclamo fue extemporáneo, puesto que el siniestro (despido) ocurrió el 24 de Octubre de 2011 y el reclamo de pago fue efectuado el 30 de Noviembre de 2012.

4º) Que, en concepto del Tribunal, una primera cuestión que surge, de suyo trascendente, consiste en determinar si la Compañía de Seguros estaba facultada para poner término unilateralmente al contrato de seguros, como lo hizo en la especie, aduciendo, como se lee a fs. 84, que la prima mensual “no corresponde a los valores actuales de mercado, y a la alta siniestralidad que ha tenido dicha póliza en su última vigencia anual”.

5º) Que, por de pronto, la denunciada no acompañó a los autos la póliza que da cuenta del seguro de cesantía contratado (póliza que, conforme al artículo 514 del Código de Comercio, es el documento justificativo del seguro), sustrayendo del conocimiento del Tribunal un antecedente fundamental para procurar desentrañar la incógnita planteada, omisión de la Compañía que resulta inexplicable si se considera que se ampara precisamente en ella para ponerle término al expresar que lo hace “**haciendo uso del derecho que el contrato de seguro otorga a la compañía**”, según se lee a fs. 84. Luego: no ha acreditado que la póliza le autorice para ponerle término unilateralmente.

6º) Que, por el contrario, el artículo 1545 del Código Civil se lo prohíbe, puesto que dispone, contrariamente, que “**todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales**”.



7º) Que, en el mismo sentido, el artículo 557 del Código de Comercio (que contempla las causales de rescisión del seguro) no incluye entre las “**causa legales**” la voluntad unilateral de una de las partes.

8º) Que, además, el artículo 16 letra a) de la Ley N° 19.496 dispone **que no producirán efecto alguno** en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que “**otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución...**”

9º) Que, luego, conforme a las normas citadas y antecedentes de autos, la Compañía de Seguros no estaba facultada para poner término unilateralmente al seguro de cesantía legalmente contratado, so pretexto de que la prima mensual no corresponde a los valores de mercado y a la alta siniestralidad de la póliza, cuestiones que, a mayor abundamiento, tampoco han sido acreditadas en autos.

10º) Que, por otra parte, la actora niega haber recibido la carta de fs. 84, la que, además, no contiene, por sí sola, los datos e información suficientes que permitan establecer de un modo irrefragable que ésta haya sido efectivamente recibida por aquélla y, en consecuencia, que haya tomado conocimiento efectivo de ella y su contenido.

11º) Que, en otros términos, no consta que la decisión de la Compañía le haya sido notificada, en términos que ella pudiere haber contratado otro seguro de cesantía, por ejemplo, lo cual está en pugna con principios del Derecho, cuales son la publicidad y notificación, resultando inoponible a su respecto la decisión unilateral de la Compañía.

12º) Que, en fin, cabe consignar, en íntima relación con lo que se viene analizando, que el artículo 43 de la Ley N° 19.496 dispone que “**el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio** (como ha sido la intervención del Banco Falabella en la contratación del seguro de cesantía en cuestión) **responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales...**”

13º) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones del contrato conforme al cual convino con el proveedor la prestación



del servicio de seguro de cesantía, poniendo término a éste en forma unilateral y anticipada, y, actuando con negligencia, causando menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad y cantidad del mismo, al negarlo, motivo por el cual procede acoger denuncia interpuesta en su contra.

14º) Que, sin perjuicio de ello, el Tribunal advierte de parte de la consumidora una cierta desidia en el manejo de sus propios negocios, por ejemplo, al no revisar el documento de pago del dividendo mensual, lo que le habría permitido constatar que se había producido una disminución en la suma total a pagar y que ya no incluía la prima del seguro de cesantía, lo cual, sin alterar la conclusión sentada en el considerando precedente, será tenido en consideración al momento de regular la indemnización a que hubiere lugar, toda vez que la letra b) del artículo 3º de la Ley N° 19.496, además de conferirle el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, al mismo tiempo le impone el deber de informarse responsablemente de ellos.

15º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la denunciada y los daños ocasionados a la actora, motivo por el cual procede acoger la acción civil deducida por ésta, en los términos que se expresarán.

16º) Que al respecto cabe recordar, primeramente, que impetra una indemnización de \$ 5.000.000.- por daño emergente (corresponde a un préstamo extra que debió solicitar para solventar, mientras tanto, el pago de los dividendos hipotecarios, a falta de pago del seguro) y una indemnización de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral.

17º) Que, en relación al préstamo de \$ 5.000.000.- que dice haberse visto obligado a solicitar, no ha rendido prueba alguna para justificarlo, no ha acreditado que efectivamente lo haya obtenido y su monto, además que la determinación de la indemnización a este respecto va en función del plazo de la cobertura acordado en la póliza, sobre el cual no existe certeza, según se expresará. En otros términos: en caso alguno podría otorgársele una suma mayor a la cobertura pactada, por más que el crédito obtenido fuere muy superior. Pero, se reitera, no hay certeza en cuanto a la cantidad de meses de cobertura y su monto mensual.



18º) Que, por otra parte (aunque relacionado con lo anterior) cabe reiterar que las partes no acompañaron a los autos, en su integridad, la póliza que da cuenta del seguro de cesantía contratado, sino que solamente en parcialidades y, más bien, anexas a sendos informes de un liquidador de seguros, que, además, contienen información contradictoria, según se pasa a expresar.

19º) Que, en efecto, en el Informe de Liquidación de fs. 6, acompañado por la actora, correspondiente al siniestro N° 1936769, de 24 de Octubre de 2011, de la Póliza N° 11001505 (que es la originalmente contratada), con vigencia entre el 1 de Enero de 2010 y el 31 de Diciembre de 2011, se expresa en el rubro “DE LA POLIZA”, que “la materia asegurada corresponde a **las cuotas mensuales pactadas por compras efectuadas utilizando la Tarjeta de Crédito CMR Falabella...**” (de lo que podría inferirse, contrariamente lo señalado en autos, que no corresponde a los dividendos hipotecarios) que no puedan ser pagadas por el cliente debido a desempleo involuntario de éste, en que la indemnización consiste en una cuota mensual con un tope de \$ 40.000.-, pero **sin precisarse por cuántos meses** (lo que torna imposible su determinación por parte del Tribunal), informe en que, además, en el ítem “causal de rechazo” aparece en blanco, es decir, **no se indica el motivo.**

20º) Que, en contraste, en el Informe de Liquidación de fs. 79, acompañado por la demandada, correspondiente al siniestro N° 2047605, de 24 de Octubre de 2011 (es decir, es el mismo episodio de cesantía referido en el considerando precedente), de la Póliza N° 11010545 (es otra y, al parecer, corresponde a la de reemplazo sugerida en la carta de fs. 84 y que no llegó a concretarse), se señala en el rubro “DE LA POLIZA” que “la materia asegurada corresponde a **las cuotas mensuales pactadas por Créditos Hipotecarios...**” que no puedan ser pagados por clientes por haber sufrido un despido involuntario (lo que sí corresponde a la realidad), en que la indemnización, a diferencia del caso anterior, **queda perfectamente acotada**, puesto que, según se añade, corresponde al pago, como máximo, de seis dividendos del crédito hipotecario, informe en el que, en fin, se indica como “causal de rechazo” que “**el reclamante no figura entre aquellos asegurados que contrataron el seguro. El aviso del siniestro fue realizado con posterioridad al plazo máximo exigido**”.

21º) Que, por consiguiente, no existe en autos una prueba bastante y unívoca que permita al Tribunal determinar siquiera con mediana certeza la indemnización por



daño emergente, esto es, la cantidad y monto de los dividendos hipotecarios que el seguro debía asumir y pagar con motivo del siniestro acaecido, esto es, la situación de cesantía de la actora.

22º) Que sobre el particular cabe consignar y tener presente que el daño emergente y lucro cesante deben ser probados por quien los reclama, debiendo recordarse, además, que, conforme a nuestra legislación, el daño, para que sea indemnizable, es menester que sea cierto y determinado, lo que debe ser acreditado a través de los medios de prueba legal, onus probandi que, de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, recae sobre la actora, la cual, según ha quedado demostrado, en el caso sublite ha sido remisa.

23º) Que por los motivos precedentes procede rechazar la acción civil en lo que respecta al daño emergente, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

24º) Que, en lo que atañe al daño moral y si bien tampoco ha rendido prueba tendiente a acreditarlo, a juicio del Tribunal esta situación de seguridad y tranquilidad de que tenía un respaldo en caso de cesantía, riesgo que ocurrió, se vio drásticamente alterada al informársele que el seguro ya no existía por decisión unilateral de la Compañía, además de no notificada, negándosele el pago y obligándole a buscar una solución alternativa para el pago de los dividendos, unido al hecho de que fue objeto de una larga tramitación, que relata, por dependientes de la denunciada, indudable y necesariamente han de haberle causado desasosiego, angustia, malestar, intranquilidad, etc., como a cualquier persona de espíritu medio enfrentada a una situación de esta naturaleza, en suma, un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y cuya reparación el Tribunal, teniendo en consideración lo expuesto en el considerando 14º, regula prudencialmente en la suma de \$ 800.000.-

25º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

26º) Que, finalmente, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.



Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artí. 1698 del C. Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 16 y siguientes y se condena a **BANCO FALABELLA**, representado por Juan Manuel Matheu, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 13°.

- Que si no pagare la multa dentro del plazo de 5 días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 16 y siguientes, rectificadas a fs. 24, y se condena a **BANCO FALABELLA**, representado por Juan Manuel Matheu, a pagar a **MARGARITA DEL ROSARIO ARRIAGADA ORIAS**, una indemnización ascendente a \$ 800.000.- (ochocientos mil pesos) por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos, rechazándosele en lo demás pretendido.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con los reajustes e intereses indicados en el considerando 25°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N° 3.692-2013-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago  
Santiago, cuatro de junio de dos mil catorce.

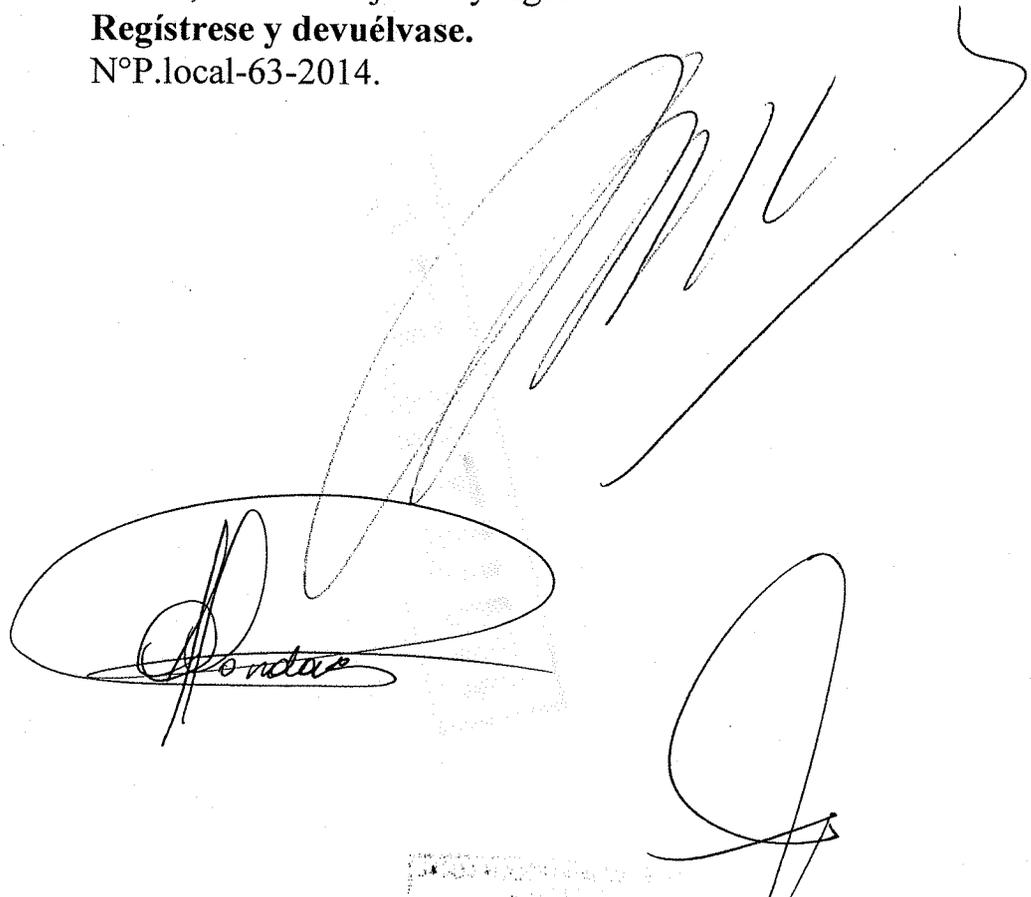
A fojas 140: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de veinte de noviembre de dos mil trece, escrita a fojas 94 y siguientes.

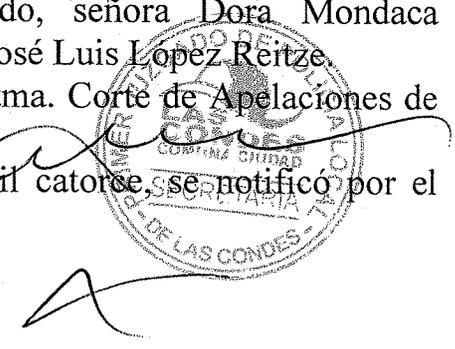
**Regístrese y devuélvase.**

N°P.local-63-2014.

The block contains several handwritten signatures and stamps. At the top right, there is a large, stylized signature. Below it, on the left, is a signature that appears to be 'D. Mondaca' enclosed in an oval. To the right of this is another signature. In the center, there is a rectangular stamp with some illegible text. At the bottom right, there is a circular official stamp of the 'Corte de Apelaciones de Santiago' with a signature over it.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señora Dora Mondaca Rosales y la Abogado Integrante señor José Luis López Rertze. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, cuatro de junio de dos mil catorce, se notificó por el estado ario la resolución que antecede.

This block contains an official circular stamp of the 'Corte de Apelaciones de Santiago' and a handwritten signature over it. The stamp includes the text 'CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO' and 'SECRETARIA'. The signature is written in black ink over the stamp.

**Las Condes, veintiséis de Junio de dos mil catorce.-**

**Cúmplase.-**

**Causa rol N° 3692-8-2013**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop with a vertical line extending downwards from its center.