

P. 88 -

Cerrillos, treinta de junio de dos mil quince.

Rol 49.096/AA

VISTOS:

Que a fojas 1 y siguientes BERNARDITA LUCIANA BERRIOS TORO, contador público y auditor, domiciliada en calle Bartolo Soto N° 3700, departamento 1506, comuna de San Miguel, interpuso denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, empresa representada de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 50 C, inciso tercero, y 50 D de ese cuerpo normativo por don Miguel Pacheco Díaz, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 13, de la comuna de Santiago; y presentó también, en el primer otrosí de su presentación, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa de corretaje antes mencionada, por la suma de \$15.000 pesos a título de daño emergente, y la suma de \$883.000 pesos por daño moral, más intereses, reajustes y costas. Fundó su presentación en que con fecha 9 de marzo de 2014, suscribió con la denunciada la póliza de seguro N° 113094019, por cobertura de cesantía o incapacidad temporal, conviniéndose el pago de una prima mensual de UF 1,668 por 12 meses, estipulándose una indemnización de UF 60 y una carencia de 30 días desde el inicio de la vigencia de la cobertura. Sostuvo que con fecha 5 de septiembre de 2014 formuló una declaración de siniestro por cesantía o incapacidad temporal individualizada con el N° 1307929, siendo la causa del siniestro "necesidades de la empresa". Que el día 21 de octubre de 2014 envió un mail a don Alejandro Silva Sepúlveda, liquidador, adjuntando su certificado de cotizaciones hasta septiembre de 2014, requisito exigido para cobrar el siniestro reclamado. Con fecha 28 de octubre de 2014 indicó haber sido notificada a través del informe de liquidación, de que se había aprobado el pago de la cantidad de \$1.456.617 pesos, suma de dinero equivalente a las UF 60 pactadas por concepto de indemnización, presentando con fecha 12 de diciembre de 2014 denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa de corretaje por no pago de la cobertura, esto es, cesantía involuntaria. Agregó que ese mismo día Seguros Falabella Corredores

Limitada habría efectuado un depósito en su cuenta electrónica *BANEFE*, sin aviso previo, indicando que solo se enteró del depósito por la información que le entregó el Servicio Nacional del Consumidor. Que con fecha 15 de enero de 2015 señaló que fue contactada por una ejecutiva de la empresa para efectos de llegar a un acuerdo, declarándose con fecha 29 de enero de 2015 cerrada la mediación llevada a cabo ante el *SERNAC*. Finalmente indicó que el día 6 de febrero de 2015, la denunciada le habría notificado que el siniestro aprobado por la empresa estaba listo para ser pagado mediante un cheque que se encontraba en la oficina central para su recepción. A fojas 45 consta haberse notificado la demanda.

Que a fojas 86 y 87 consta haberse celebrado el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. Que en dicha oportunidad procesal la denunciada contestó por escrito que acompañó a fojas 68 a 80. En efecto, don **Roberto Sepúlveda Núñez**, abogado, en representación de la denunciada según consta en escritura pública de mandato que rola a fojas 46 y siguientes, de su mismo domicilio, calle Moneda N° 970, piso 18, de la comuna de Santiago según consta a fojas 86, contestó por escrito solicitando el completo rechazo de las acciones interpuestas en contra de su representada, con expresa condenación en costas, puesto que estima haber dado cumplimiento a todas sus obligaciones legales como corredora de seguros. Sostuvo que su defendida, acorde con lo dispuesto en el artículo 43 de la ley N° 19.496, cumplió lo pactado al pagar a la actora en menos de dos meses desde la liquidación del siniestro el monto de \$1.456.617 pesos. Señaló también que los hechos narrados por la denunciante, de ningún modo podrían constituir infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la ley N° 19.496, pues no se aprecia conducta negligente o calificable como una falta del debido cuidado, al extinguir la corredora íntegra y oportunamente su obligación como intermediaria. Agregó que el hecho de que la denunciante no revisara durante un mes su cuenta electrónica, y que recién tras la respuesta remitida por el gerente legal de la corredora al Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 22 de enero de 2015 la denunciante se percatara que había sido depositado oportunamente el monto de UF 60, no puede ser atribuido como una conducta negligente o descuidada de esa empresa. Además señaló que si se toma en

cuenta de que el tiempo transcurrido entre la declaración del siniestro, liquidación y pago – gestiones que involucran tanto al asegurado, asegurador, liquidador y corredora – transcurrieron menos de 3 meses, y que aquello se encuentra dentro de los plazos normales acostumbrados en esta actividad, es improcedente imputar a su representada algún tipo de conducta dolosa o culposa. Asimismo señaló que la compañía a la cual representa no es parte del contrato de seguro celebrado entre la Aseguradora Segured Limitada y Bernardita Berríos Toro, por lo que de ningún modo puede decirse que ofreció o convino con la denunciante la prestación de un servicio. Añade que la fuente de la obligación de su defendida es la ley, específicamente el artículo 43 de la ley N° 19.496, y en virtud de su calidad de intermediaria – y no como contraparte de un contrato de seguro – su representada se vio obligada a realizar la prestación consistente en el pago de \$1.456.617 pesos, correspondientes a las UF 60 pagadas en el mes de diciembre de 2014, mediante depósito en la cuenta bancaria de la denunciante.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que es un hecho no controvertido que la denunciante contrató un seguro de cesantía o incapacidad temporal, con fecha 9 de marzo de 2014 con la empresa “Seguros Falabella Corredores Limitada”. Que dicho seguro estableció en caso de cesantía involuntaria una cobertura de 60 UF. Que asimismo es un hecho no controvertido que el siniestro que cubría el seguro contratado operó, al ser despedida la denunciante durante el mes de agosto de 2014, invocándose la causal “necesidades de la empresa”, razón que llevó a doña Bernardita Luciana Berríos Toro a iniciar el procedimiento destinado a cobrar el monto asegurado. Que las partes se encuentran contestes en el hecho de que el siniestro sufrido por la denunciante se encontraba cubierto por la póliza, haciendo procedente el pago de una indemnización por 60 UF, equivalentes a la cantidad de \$1.456.617 pesos, que se pagó el día 24 de diciembre de 2014, mediante transferencia en la cuenta electrónica del Banco *BANEFÉ* de doña Bernardita Luciana Berríos Toro, sin haberle informado a esta última de dicha transacción, pues justamente ese mismo día la denunciante estampó una denuncia en contra de “Seguros Falabella

Corredores Limitada" ante el Servicio Nacional del Consumidor. Que los hechos antes expuestos fluyen del contenido de lo relatado por las partes en el proceso y del análisis de los documentos "*Informe de Liquidación N° Ces/09-2014/052017*" que rola a fojas 4, 5 y 6, y "*Respuesta Requerimiento N° 8049311*" que rola a fojas 8.

SEGUNDO: Que por lo tanto la controversia se reduce a determinar si el pago de la indemnización por el seguro de cesantía contratado, fue pagado dentro del plazo pactado en la respectiva póliza, o en su defecto, en el plazo establecido por el legislador.

TERCERO: Que la denunciante a fin de acreditar su versión de los hechos, acompañó prueba documental consistente en: (1) Informe de Liquidación N° CES/09-2014/052017, Ramo: Cesantía (POL 1 09 116), Siniestro N° 2310898, en el que constan los siguientes antecedentes: (1.1) Datos de la Póliza: a) N° de Póliza 113094019; b) Compañía aseguradora: BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.; c) Corredor: Seguros Falabella Corredores Limitada; d) Periodo de vigencia: del 9 de marzo de 2014 al 9 de marzo de 2015; e) Término del contrato de trabajo: el día 31 de agosto de 2014; f) Fecha de la denuncia: el día 5 de septiembre de 2014; g) Cuota reclamada Oct-14; (1.2) Recomendación de Pago: "*Si BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. aprueba el presente informe de liquidación, recomendamos cursar por concepto de indemnización del siniestro N° 2310898, el pago de la suma de \$1.456.617 pesos equivalentes a UF 60,00 a BERRIOS TORO BERNARDITA*"; (1.3) Normativa legal vigente: artículo 24 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros: "*Contestadas las impugnaciones, el asegurado y la compañía, en su caso, tendrán un plazo de 5 días para manifestar su conformidad y, si hubiere acuerdo, la Compañía procederá al pago de la indemnización de inmediato, si ésta procediera*". Este documento rola de fojas 4 a la 6; (2) Correo electrónico enviado por *despacho@segured.cl* el día martes 28 de octubre de 2014, donde se le informa a la denunciante sobre la liquidación del siniestro, el que rola a fojas 7; (3) Respuesta a requerimiento N° 8049311 emitido el 15 de diciembre de 2014, donde se informa "*siniestro con pago aprobado por la compañía, pendiente recepción de cheque en la central*", el que rola a fojas 8; (4)

Declaración de Siniestro de Cesantía o Incapacidad Temporal (OCACIP) de fecha 5 de septiembre de 2014, el que rola a fojas 9 y 10; (5) Póliza Matriz N° 113094019 emitida por BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. donde se establecen los términos del seguro contratado, destacando los siguientes apartados: “8) *INFORME FINAL DE LIQUIDACIÓN*: El informe final de liquidación deberá remitirse al asegurado y simultáneamente al asegurador, cuando corresponda, y deberá contener necesariamente la transcripción íntegra de los artículos 26 y 27 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros...9) *IMPUGNACIÓN INFORME DE LIQUIDACIÓN*: Recibido el Informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de diez días hábiles para impugnarla. En caso de liquidación directa por la Compañía, este derecho sólo lo tendrá el Asegurado”. Este documento rola de fojas 11 a la 34; (6) Copia de bitácora de la denuncia interpuesta ante el Servicio Nacional del Consumidor, y cartas informativas sobre el procedimiento iniciado el 12 de diciembre de 2014, las que rolan de fojas 35 a la 37; (7) Respuesta de la corredora seguros Falabella al reclamo presentado ante el *SERNAC* N° R201491423/ de 8 de enero de 2015, donde se informa por parte de la corredora que se hizo el depósito en cuenta bancaria de la reclamante, el día 24 de diciembre de 2014 por la suma de \$1.477.626 pesos, documento que rola a fojas 38 y 39; y, (8) Documento de fecha 22 de septiembre de 2014, el que da cuenta de la designación del liquidador del siniestro correspondiente al ramo “desempleo”, por parte de “BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.”, el que rola a fojas 40.

CUARTO: Que la denunciada a fin de acreditar sus dichos acompañó prueba documental consistente en: (1) Respuesta al *SERNAC* enviada por el gerente legal de corredora Seguros Falabella don Mauricio Chandía Díaz, de fecha 22 de enero de 2015, la que rola a fojas 67; y, (2) Propuesta para Seguros BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. de Cesantía o Incapacidad Temporal, de fecha 9 de marzo de 2014, documento que rola de fojas 54 a la 66.

QUINTO: Que del análisis de los antecedentes que obran en estos autos y de la prueba documental acompañada por las partes, es posible concluir que el 28 de octubre de 2014 la compañía aseguradora a través de su correo

electrónico despacho@segured.cl, le envió a la denunciante el informe final de liquidación a que se refiere la Póliza Matriz N° 113094019, en el N° 8 del apartado "*Procedimiento de Liquidación de Siniestros*", que rola a fojas 19 y 20 y luego a fojas 32 y 33. Lo anterior fluye del correo electrónico que rola a fojas 7 y del Informe de Liquidación N° CES/09-2014/052017, que rola a fojas 4, 5 y 6. Que de acuerdo con el N° 9 del procedimiento de Liquidación de Siniestros (a fojas 20 y 33) "*recibido el Informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de 10 días hábiles para impugnarla*", lo que coincide con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (fojas 6). Que por lo tanto, desde el día 28 de octubre de 2014 debe contabilizarse un plazo de 10 días hábiles destinado a que las partes efectuaran las impugnaciones que estimaren pertinentes. Una vez transcurrido este plazo y según lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento antes mencionado (fojas 6), la compañía y el asegurado debían manifestar su conformidad dentro del plazo de 5 días, y existiendo acuerdo, debía procederse al pago de la indemnización de inmediato. Que desde el día 28 de octubre de 2014 deben contarse 15 días hábiles relativos al desarrollo del procedimiento de liquidación, plazo que una vez transcurrido obligaba a la denunciada a pagar en forma inmediata la indemnización del siniestro N° 2310898. Para efectos de determinar con seguridad el momento en que debía pagarse la indemnización pactada, es preciso señalar que la Real Academia de la Lengua Española define el término "inmediato" de la siguiente manera: "*que sucede enseguida, sin tardanza*". En consecuencia, desde el día 17 de noviembre de 2014 la denunciada se encontró obligada a pagar la indemnización pactada.

SEXTO: Que de acuerdo a los dichos de la propia denunciada, los que coinciden con lo expuesto por la denunciante, y con los medios de prueba aportados al proceso, el pago de la suma señalada en el considerando anterior se efectuó fuera del plazo establecido por el legislador, pues Seguros Falabella Corredores Limitada depositó la indemnización en la cuenta electrónica de la denunciante con fecha 24 de diciembre de 2014, tal como consta en el estado de cuenta de la chequera electrónica de la denunciante, que rola a fojas 81, debiendo haberlo hecho a más tardar el día 17 de noviembre del mismo año.

SEPTIMO: Que habiendo examinado todos los antecedentes que constan en autos, en conformidad a las reglas de la sana crítica, este sentenciador se ha formado convicción respecto de que SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, es responsable de haber retardado el pago de la indemnización conforme a los términos del seguro de cesantía contratado, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 12 en relación al artículo 23, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

OCTAVO: Que en mérito de lo concluido en la parte infraccional de esta sentencia, este sentenciador procederá a acoger parcialmente la demanda regulando prudencialmente el monto de la indemnización.

NOVENO: Que la demandante pretende como indemnización por daño emergente la cantidad de \$15.000 pesos, que corresponden a las reiteradas llamadas telefónicas entre octubre y diciembre de 2014 que debió realizar para consultar sobre el estatus del depósito a su cuenta bancaria, en circunstancias que el informe de liquidación ya se encontraba aprobado. Que asimismo solicitó una indemnización por daño moral ascendente a la cantidad de \$883.000 pesos que corresponden a la incertidumbre respecto al estatus de cuándo se haría efectivo el monto a indemnizar, y por tener que postergar sus planes personales por falta de dinero.

DÉCIMO: Que la demandante acompañó como medios de prueba los siguientes documentos: (1) estado de cuenta – chequera electrónica N° 062192166514 – que corresponde al periodo comprendido entre el 30 de octubre y el 28 de noviembre de 2014, documento que rola a fojas 82; (2) estado de cuenta – chequera electrónica N° 062192166514 - que corresponde al periodo comprendido entre el 28 de noviembre y el 30 de diciembre de 2014, documento que rola a fojas 81; (3) estado de cuenta – chequera electrónica N° 062192166514 – que corresponde al periodo comprendido entre el 30 de septiembre y el 30 de octubre de 2014, documento que rola a fojas 83; (4) comprobante de aviso de transferencia desde el Banco Estado enviado a la denunciante, donde se señala que el 27 de noviembre de 2014 don Raúl Venancio Cares Aguilar le transfirió la suma de \$280.000 pesos, el que rola a

fojas 84; (5) comprobante de aviso de transferencia desde el Banco Estado enviado a la denunciante, donde se señala que el 1 de diciembre de 2014 esta última transfirió la suma de \$190.000 pesos, el que rola a fojas 85.

DÉCIMO PRIMERO: Que en lo que concierne a la indemnización por daño moral pedido por la actora, debe señalarse que el atraso en el pago de la indemnización que le correspondía percibir a la demandante necesariamente provocó un desajuste económico que le generó un malestar que merece ser indemnizado, más si se tiene en consideración que la actora se encontraba en una situación de cesantía. Lo anterior fluye de los estados de cuenta acompañados por la demandante, en los que se verifica que durante los meses de noviembre y diciembre de 2014 existieron movimientos bancarios destinados a pagar cuentas de servicios, en circunstancias que su indemnización por seguro de cesantía aún no era pagada, por lo que se debe concluir que se acreditó el daño moral demandado, que se regula prudencialmente en la suma de \$100.000 pesos, la que deberá ser pagada debidamente reajustada, conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de presentación de la demanda a fojas 1 y aquella en que efectivamente se pague la obligación, más intereses corrientes para operaciones reajustables a partir de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada.

DECIMO SEGUNDO: Que la demandante no rindió prueba para acreditar el daño emergente solicitado, de manera que en este aspecto la demanda de autos no puede prosperar.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 15.231, 18.287 y 19.496, se declara:

A) Que se acoge la denuncia presentada en lo principal del escrito de fojas 1 y en consecuencia se condena a la empresa SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, representada por don Miguel Antonio Pacheco Díaz, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada 179, piso 9, comuna de Santiago y también en calle Moneda N° 970, piso 18, de la misma comuna, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a la suma de 4 UTM (cuatro unidades tributarias mensuales) por infringir el artículo 12 en

relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, según se razonó en el motivo séptimo.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, se le despachará orden de reclusión por 10 noches, por vía de sustitución y apremio.

B) Que se acoge la demanda civil presentada en el primer otrosí de fojas 1 en contra de SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, representada por Miguel Antonio Pacheco Díaz, ya individualizados, y en consecuencia se le condena a pagar a la demandante BERNARDITA LUCIANA BERRIOS TORO, ya individualizada, a pagarle una indemnización por daño moral ascendente a la suma de \$100.000 (cien mil pesos), más los intereses y el reajuste fijados en el motivo 11°, con costas.

C) Que se rechaza la demanda en lo referido al daño emergente solicitado, por la razón expuesta en el considerando 12° de esta sentencia.

Rol 49.096/AA

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR JUAN JOSE CORREA GONZALEZ.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.