

CAUSA N° 81.722-2018/EC

Conchalí, a treinta y uno de julio de dos mil dieciocho.

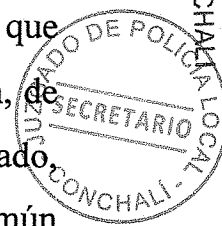
VISTOS:

1) La denuncia de fojas 37 a 50, por infracción a la Ley 19.496, deducida por don Erick Orellana Jorquera, abogado, del Servicio Nacional del Consumidor de la Región Metropolitana y en su representación, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., nombre de fantasía SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS (VIDA Y GENERALES), RUT N° 84.671.700-5, Sociedad del giro de su denominación, representada para estos efectos por don JAIR ABSTANGER, ignora profesión, ambos domiciliados en calle Bombero Ossa N° 1068, piso 4, comuna de Santiago, en virtud de la facultad contemplada en el artículo 58 letra g, de la Ley de Protección al Consumidor, en adelante L.P.C., fundada en que doña MAIRA ANDREA MALDONADO ÁLVAREZ, cédula de identidad N° 17.074.323-7, Profesora, domiciliada en Pasaje Saint Leger N° 4379, comuna de Conchalí, formuló reclamo a través de la página del referido servicio, el día 1° de septiembre de 2017, según consta en Formulario Único de Atención de Publico N° R2017M1699591, de fojas 9. En efecto, MALDONADO ÁLVAREZ, contrató un seguro denominado: "Viaje Larga Estadía", con el objeto que cubriera siniestros que pudieran ocurrir durante su permanencia en Europa. La contratación la realizó a través de correos electrónicos, sostenidos tanto con su Banco, el Santander, como con Santander Corredora de Seguros (denunciada), firmando un contrato con ZURICH SANTANDER Aseguradora. La denunciada, (Santander Corredora de Seguros), confirma la contratación del mismo y le envía la póliza, a través del medio electrónico. El seguro tenía una vigencia de 180 días, es decir desde el 27 de julio del año 2017 hasta el 23 de enero de 2018. El 31 de agosto la señora MALDONADO ÁLVAREZ, requiere hacer uso del referido seguro y se contacta con la Central de Asistencia, indicada en la correspondiente póliza, informándosele que la contratación no es válida, habida cuenta que no se firmaron los documentos en

forma presencial. MALDONADO ÁLVAREZ, presenta reclamo ante la Corredora Santander, el mismo día 31 de agosto y al día siguiente, 1° de septiembre, ante SERNAC. Dicho organismo da traslado del reclamo a la Corredora denunciada, la que lo responde el 21 de septiembre del 2017, indicando que dicho reclamo debe realizarse ante la Superintendencia de Valores y Seguros y no ante SERNAC. Sin embargo, da otro argumento, distinto del entregado por la mesa de ayuda y que consiste en que el seguro tiene un plazo de 180 días y la señora MALDONADO ALVAREZ, al momento de contratarlo, ya llevaba más de 5 meses fuera del país.

- 2) Los hechos descritos, a juicio del ente denunciante, constituyen una infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1°, de la ley 19.496 y en mérito de lo anterior, pide se condene a la denunciada a una multa de 50 UTM, por cada una de los dos normas vulneradas, lo que da un total de 100 UTM, con costas.
- 3) La notificación de fojas 56.
- 4) La declaración de fojas 73, del abogado don ANIBAL JOSE KORN AGUSTI, cédula de identidad N° 16.611.084-K, domiciliado en Avenida El Golf N° 40, piso 20, comuna de Las Condes, quien comparece en representación de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS, facultado por medio de mandato judicial, que acompaña en dicho acto, dando cuenta que la situación denunciada fue debidamente resuelta por la Aseguradora, según consta en los correos electrónicos que se acompañan y rolan de fojas 66 a 71, toda vez que se le ofreció cubrir los gastos médicos, en que hubiere incurrido y restituir el 50% de la póliza, que equivale a la suma de \$ 78.190, los que fueron abonados a la cuenta corriente de la señora MALDONADO ÁLVAREZ. Así las cosas, con la aceptación de la señora Maldonado, la Aseguradora procedió a abonar en su cuenta corriente dicha suma, lo que consta en el estado de cuenta que también se acompaña a esta declaración, de fojas 72. En consecuencia lo cierto es que con la venia de la Sra. Maldonado las diferencias que pudiesen haber surgido han sido superadas, de común acuerdo.

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



5) La declaración prestada por doña MAIRA ANDREA MALDONADO ÁLVAREZ, a fojas 76, quien da cuenta que hizo un reclamo ante SERNAC en contra de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., y también al Banco vía internet, a través de su ejecutiva del banco, al negársele la atención médica que requería en el extranjero, dándole como razones que el contrato no había sido suscrito en forma presencial y porque lo había contratado estando ya en el extranjero, sin embargo, el pago de la prima por un monto de \$ 150.000, fue descontado desde su cuenta corriente. En el mes de septiembre de 2017, la Aseguradora le devolvió la mitad de lo pagado por concepto de prima del seguro, lo que equivale a \$ 75.000.- sin que le preguntaran si estaba o no de acuerdo, ya que ella había solicitado el total del pago que hizo, es decir la suma de \$ 150.000.- En el mes de agosto y antes que el banco le devolviera la mitad del pago consultó en la página Web del SERNAC, para el seguimiento de su denuncia y en la página aparecía que el caso se había cerrado, por lo que siguió la denuncia ante el banco Santander y su ejecutivo le ayudó a resolver el problema. En atención a que SERNAC dio por cerrado su caso, ella borró todos sus correos electrónicos, cuando la Aseguradora le devolvió la mitad de lo pagado y estando ella todavía en España.

6) El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 135 a 136, celebrado con fecha 08 de junio de 2018, con la asistencia de los apoderados de la denunciante (SERNAC) y de la denunciada (SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA.).

7) La contestación, por escrito de la denuncia infraccional, rola de fojas 115 a 133.

8) Que llamadas las partes a conciliación esta no se produjo.

9) La documental rendida; a) de la denunciante SERNAC de fojas 8 a 35 y b) de la denunciada SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., de fojas 66 a 71 y de fojas 84 a 114.

10) Se trajeron los autos para fallar a fojas 136.

CONSIDERANDO:

I.- CUESTION PREVIA

A.- Que en su escrito de contestación, de fojas 115 y siguientes, la denunciada niega los hechos expuestos, por los fundamentos que siguen:

- 1) Existencia de un acuerdo extrajudicial entre la Aseguradora y la señora MALDONADO ALVAREZ, por los mismos hechos que motivan la denuncia.
- 2) Falta de legitimidad pasiva de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA.
- 3) SANTANDER CORREDORA LTDA., no ha infringido la ley N° 19.946, muy por el contrario ha cumplido sus obligaciones.
- 4) Existencia de procedimiento especial para resolver las controversias entre Aseguradoras, Corredoras y Asegurados, por lo que no es aplicable la ley N° 19.946.
- 5) SERNAC, no está legitimado para actuar en estos autos en virtud del artículo 58, de la LPC.

B.- Que la denunciada SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA, a fojas 115 y siguientes, no expresa que opone como excepciones de previo y especial pronunciamiento, las siguientes: 1) la falta de legitimidad pasiva de su representada; 2) la existencia de procedimiento especial para resolver las controversias entre Aseguradoras, Corredoras y Asegurados, por lo que no es aplicable la ley N° 19.946 y 3) que SERNAC, no está legitimado para actuar en estos autos en virtud del artículo 58, de la LPC.

C.- Que sin embargo, habida cuenta de la naturaleza de las mismas, serán analizadas en forma previa y luego, se entrará al fondo del asunto.

II.- DEFENSAS DE PREVIO Y ESPECIAL PRONUNCIAMIENTO a.- FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA DE SANTANDER CORREDORA LTDA.

- 1) Que la denunciada SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., señala que la obligada a la cobertura, es ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A. y no CORREDORA SANTANDER LTDA.
- 2) Que para resolver esto deberemos ir al concepto de CORREDORAS DE SEGUROS, se trata de personas naturales o jurídicas, independientes de las

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



Compañías de Seguros, que tienen como objetivo **asesorar** a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles determinadas coberturas de acuerdo a sus requerimientos. Adicionalmente, *también deben informar al asegurado sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones, asistirlo durante su vigencia y al momento de producido un siniestro y remitir al asegurado la póliza correspondiente.* Definición extraída de la página web de la Comisión para el Mercado Financiero, específicamente del Portal de Educación Financiera de dicha entidad.

3) Que entonces, si bien es cierto, la cobertura la otorga la Aseguradora, no es menos cierto que la Corredora no se desliga por el hecho de la firma del contrato, muy por el contrario, está obligada a la asesoría, durante la vigencia, en la así denominada post venta y también si ocurre un siniestro.

Por lo razonado se desecha esta alegación.

b.- EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA RESOLVER LAS CONTROVERSIAS ENTRE ASEGURADORAS, CORREDORAS Y ASEGURADOS, POR LO QUE NO ES APLICABLE LA LEY N° 19.946.

a) Que efectivamente existe un procedimiento para realizar los reclamos por problemas que se susciten en la vigencia de un seguro, el que debe materializarse directamente ante el corredor, compañía de seguros o liquidador de siniestros, según corresponda. El “reclamado” debe dar respuesta, en el plazo de 20 días hábiles.

b) Que dicho reclamo, es sin perjuicio, de la facultad de denunciar ante la Comisión para el Mercado Financiero y sin perjuicio de lo anterior, *si la situación que motiva la presentación se refiere a diferencias o controversias con una entidad fiscalizada respecto a la interpretación, aplicación y cumplimiento de las estipulaciones o condiciones de los contratos, o de la determinación y cuantificación económica de eventuales daños o perjuicios, su conocimiento y resolución corresponderá a los tribunales competentes.* Extraído de la página web de la Comisión para el Mercado Financiero,

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



específicamente en el link denominado:” Reclamos en contra de entidades de seguros ante la CMF”.

c) Que en regiones esta clase de Reclamos (ante la Comisión para el Mercado Financiero), se realizan en las Oficinas Regionales del SERNAC, lo anterior también consta en la página web de la Comisión para el Mercado Financiero.

d) Que en el caso de autos, la afectada señora MALDONADO ALVAREZ, siguió lo descrito precedentemente, es decir, reclamó ante el Banco, la Corredora y la Aseguradora y en virtud de este reclamo, se resuelve su problema.

e) No realiza denuncia ante la Comisión para el Mercado Financiero como tampoco ante los Tribunales.

f) Que no se especifica, cuales son los Tribunales Competente, si los Tribunales Ordinarios o los Juzgados de Policía Local, sin embargo, al indicarse que las denuncias que se hagan en regiones, se realizarán en SERNAC, se da un indicio, de que esta materia si esta afecta a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores o al menos induce a error.

g) Que, sin perjuicio de lo razonado, la cuestión sometida a la decisión de este tribunal es, si la denunciada ha incurrido en infracción a las normas pertinentes de la ley 19.496, cuya competencia, por expreso mandato de este cuerpo legal, es entregada a los Juzgados de Policía Local en conformidad a los artículos 50 y 50 A, el primero de los cuales, en el inciso 2°, dispone que el incumplimiento de las normas contenidas en esa ley dará lugar, entre otras, a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción y a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

h) Que, interpretando armónicamente la regla prevista en el artículo 2° bis de la ley 19.496, con el contexto general del precitado cuerpo legal, debe concluirse en la preeminencia de las leyes especiales por sobre aquella, sólo en la medida que éstas también regulen materias que prevé la Ley de Protección al Consumidor. Así se desprende, a contrario sensu, de la contra excepción

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



contenida en la letra a) del referido artículo 2° bis, cuando dispone la aplicación de la ley 19.496 en aquellas materias que las leyes especiales no prevean.

i) Que las normas legales invocada por la denunciada como aplicables en materia de competencia para conocer de la presente causa, tales como el Código de Comercio, y específicamente el artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, a fojas 122, no contienen normas que tipifiquen las infracciones que SERNAC denuncia, por lo que corresponde aplicar la contra excepción a que se alude en el considerando precedente, y concluir que este tribunal es competente para conocer de esta causa en razón de la materia sometida a su conocimiento.

j) Que, en efecto, la Ley de Protección al Consumidor tiene por finalidad establecer un equilibrio entre proveedor y usuario de manera que éste pueda efectivamente hacer valer sus derechos e instar por las sanciones que la ley establece por las conductas negligentes o abusivas en que pudiere haber incurrido el proveedor profesional, materia ésta que, naturalmente, no está comprendida entre las materias meramente negociales, que el artículo 543 del Código de Comercio, a propósito del contrato de seguro, entrega a un árbitro arbitrador y que busca dirimir conflictos entre intereses particulares. Al respecto, es útil traer a colación lo expresado por el Tribunal Constitucional en fallo de 13 de mayo de 2008, rol N° 980-07, en cuanto a que el derecho de protección al consumidor se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes y servicios a contratar, en su dispar capacidad negociar y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos, concluyendo dicho tribunal que en las causas en que se ventilen asuntos sobre estas materias no sólo hay un interés particular comprometido, sino también uno público y general de la sociedad.

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



k) Que las consideraciones precedentes explican, por qué en los casos en los cuales las partes han sometido sus diferencias a arbitraje en un contrato de adhesión, el artículo 16 inciso final de la ley 19.496, deja siempre a salvo el derecho del consumidor de recurrir al tribunal competente.

Por lo razonado se desecha esta alegación.

c.- SERNAC, NO ESTÁ LEGITIMADO PARA ACTUAR EN ESTOS AUTOS EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 58, DE LA L.P.C.

1) La denunciada, señala que SERNAC, al estar accionando de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra g de la LPC., no tiene legitimidad activa, habida cuenta que dicha letra del artículo mencionado, señala textual: *g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

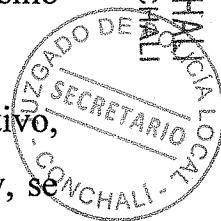
2) Que efectivamente SERNAC a fojas 37, invoca la citada norma y más adelante a fojas 40, menciona el artículo 58 letra f.

3) Que sobre el particular resulta pertinente tener en consideración, en primer lugar, que la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1°, que esta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, pudiendo inferirse entonces del cometido enunciando que, en lo que interesa, nos enfrentamos a una normativa que su texto posee el carácter de cautelar y protector de los derechos de los consumidores.

4) Que no basta con tener a la vista el artículo 58 en estas dos letras, sino que debemos también tener presente el artículo 50

5) Que, por su parte, el artículo 50 del mismo estatuto normativo, establece en su inciso primero, que las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, añadiendo en su inciso tercero que: “el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



del interés colectivo o difuso de los consumidores”. Los incisos 2 a 4 señalan textual: “El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la separación que corresponda.”

“El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

“Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.”

6) Que, a su turno, el artículo 58 del mismo cuerpo legal señala que SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, agregando en su letra g) que le corresponde, además, “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”.

7) Que, haciendo una interpretación armónica de ambos artículos, el artículo 58 de la Ley N° 19.496, en su primera parte emplea la expresión, “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores “; en una acepción más amplia que el de “*interés colectivo o difuso*” que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que abarca el beneficio de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la Republica , es decir concebido los consumidores en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos. Es decir, se engloba a la sociedad en su plenitud, considerada como consumidora, desde la perspectiva de la Ley N° 16.496 y a todo lo que debe hacerse en su resguardo.

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



8) Que, por otra parte, ha de considerarse que el objetivo principal de las acciones de “intereses *colectivo o difuso*”, resulta ser la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados o a la declaración de nulidad de cláusulas abusivas. En las acciones que contemplan el artículo 58 letra g), cuyo único legitimado activo es el SERNAC- el objetivo es siempre la sanción del proveedor que con su conducta ha infringido normas de la Ley N° 19.496.

9) Que, en consecuencia, SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas, en protección de los derechos de los consumidores.

10) Que, en el caso de autos, nos encontramos ante una denuncia que realiza SERNAC, en virtud del conocimiento que tomo dicho organismo por la vulneración de derechos que habría sufrido una persona, al interponer ella un reclamo, ante el referido organismo, a través de la página web del mismo.

11) Que así, entonces, SERNAC, no realiza la denuncia ante este Juzgado de Policía Local, sino en defensa del interés individual de la consumidora, ante la respuesta que da la Corredora o Aseguradora, al informarle a SERNAC del reclamo, formulado por esta vía, la que rola a fojas 11 y 12, en donde se le responde que: “... la compañía que cubre el riesgo, les señalan que no es posible acceder a lo solicitado, debido a que el viaje de la asegurada tuvo su inicio 5 meses antes de la contratación, por lo que al requerir la asistencia en el extranjero, llevaba más de 180 días fuera de Chile.”

12) Que es esta respuesta la que motiva a SERNAC, a formular la denuncia ante este Juzgado y solo a objeto de defender los derechos de una consumidora, a saber, doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ.

Por todo lo razonado, se desecha esta alegación.

II.- INFRACCION A LA LEY 19.496

PRIMERO: Que, los autos se iniciaron por denuncia deducida por SERNAC, a través del abogado de la Dirección Metropolitana del mismo, don Erick

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



Vásquez en contra de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., representada para estos efectos por el abogado ANIBAL JOSE KORN AGUSTI.

SEGUNDO: Que, la infracción se hace consistir en que la denunciada no dio cumplimiento al contrato de seguro denominado "viaje larga estadía", contratado con SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA, por doña MAIRA ANDREA MALDONADO ÁLVAREZ, imputándosele a la denunciada de este modo, la infracción a la normativa del ramo, específicamente a lo establecido en los artículos 12 y 23 inciso 1°, de la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que a objeto de acreditar su denuncia SERNAC acompañó los siguientes documentos:

- a) Copia simple de Formulario Único de Atención de Público N° 2017M1699591, de fecha 01 de septiembre de 2017, y su respectivo traslado, *fojas 9*.
- b) Copia simple de respuesta de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA, enviada a este servicio con fecha 21 de septiembre de 2017, *fojas 11*.
- c) Copia simple de contrato Póliza de Seguro Viaje Larga Estadía N°2143021, *fojas 13 a 17*.
- d) Copia simple de certificado de cobertura sanitaria y repatriación (UE), *fojas 30*.
- e) Copia simple de correo electrónico enviado por SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA a la Sra. MALDONADO ALVAREZ con fecha 27 de julio de 2017 donde se detalla el comprobante de la contratación, *fojas 32*.
- f) Copia simple de correo electrónico enviado por SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA a la Sra. MALDONADO ALVAREZ de fecha 31 de agosto de 2017 donde se documenta la recepción del reclamo interpuesto por la consumidora en la empresa, *fojas 35*.
- g) Copia simple de la página web de SANTANDER CORREDORAS DE SEGUROS LTDA, donde se expone la efectiva contratación del servicio además de la posibilidad de contratar seguros en línea, *fojas 33 y 34*.

CUARTO: Que a objeto de acreditar su defensa SANTANDER CORREDORA LTDA acompañó los siguientes documentos:

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



1. Copia impresa de la cadena de correos electrónicos intercambiados entre la SRA. MALDONADO y dependientes de la ASEGURADORA entre los días 13 de noviembre de 2017 y 10 de enero de 2018, *fojas 84 a 86*.
2. Copia impresa de la Cartola Histórica de la cuenta corriente N° 0-00-71-12122-4 de la SRA. MALDONADO, emitida por Banco Santander Chile S.A. el día 10 de mayo de 2018, que comprende los movimientos en esa cuenta bancaria desde el 31 de octubre de 2017 hasta el 30 de noviembre del mismo año, *fojas 87*.
3. Póliza de seguro N° 2143021 Viaje Larga Estadía suscrito entre Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A. y doña Maira Andrea Maldonado Álvarez, *fojas 88 a 97*.
4. Copia impresa de correo electrónico de fecha 27 de julio de 2017 enviado a la SRA. MALDONADO, donde se le informa que la CORREDORA ha contratado el seguro indicado, *fojas 98 a 101*.
5. Copia de la sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el día 23 de enero de 2017, en causa Rol N° 68769-2016, que rechaza categóricamente la existencia de la acción de interés general que utilizó el SERNAC para interponer la denuncia de autos, *fojas 102 a 107* y
6. Copia de la sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el día 23 de enero de 2017, en causa Rol N° 68771-2016, que también rechaza categóricamente la existencia de la acción de interés general que utilizó el SERNAC para interponer la denuncia en contra de mi representado en este juicio, *fojas 108 a 114*.

QUINTO: Que la denunciada se defiende señalando que existe un acuerdo extrajudicial entre La Aseguradora y la señora Maldonado Alvarez, por los mismos hechos que motivan la denuncia y en segundo lugar que Santander Corredora Ltda., no ha infringido la ley N° 19.946, muy por el contrario ha cumplido sus obligaciones:

SEXTO: Que doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, tuvo un problema al momento de hacer efectivo el seguro, indicándosele por parte de la Mesa de Ayuda que, éste no operaría, habida cuenta que no fue firmado presencialmente y a que lo contrató estando ya en el extranjero, lo que consta a fojas 9 y 76.

SEPTIMO: Que doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, interpone el reclamo ante el Banco y Corredora, ambos Santander, tanto la Aseguradora, como la Corredora y el Banco, todos SANTANDER,

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



1. Copia impresa de la cadena de correos electrónicos intercambiados entre la SRA. MALDONADO y dependientes de la ASEGURADORA entre los días 13 de noviembre de 2017 y 10 de enero de 2018, *fojas 84 a 86*.
2. Copia impresa de la Cartola Histórica de la cuenta corriente N° 0-00-71-12122-4 de la SRA. MALDONADO, emitida por Banco Santander Chile S.A. el día 10 de mayo de 2018, que comprende los movimientos en esa cuenta bancaria desde el 31 de octubre de 2017 hasta el 30 de noviembre del mismo año, *fojas 87*.
3. Póliza de seguro N° 2143021 Viaje Larga Estadía suscrito entre Zúrich Santander Seguros Generales Chile S.A. y doña Maira Andrea Maldonado Álvarez, *fojas 88 a 97*.
4. Copia impresa de correo electrónico de fecha 27 de julio de 2017 enviado a la SRA. MALDONADO, donde se le informa que la CORREDORA ha contratado el seguro indicado, *fojas 98 a 101*.
5. Copia de la sentencia dictada por la Excm. Corte Suprema el día 23 de enero de 2017, en causa Rol N° 68769-2016, que rechaza categóricamente la existencia de la acción de interés general que utilizó el SERNAC para interponer la denuncia de autos, *fojas 102 a 107* y
6. Copia de la sentencia dictada por la Excm. Corte Suprema el día 23 de enero de 2017, en causa Rol N° 68771-2016, que también rechaza categóricamente la existencia de la acción de interés general que utilizó el SERNAC para interponer la denuncia en contra de mi representado en este juicio, *fojas 108 a 114*.

QUINTO: Que la denunciada se defiende señalando que existe un acuerdo extrajudicial entre La Aseguradora y la señora Maldonado Alvarez, por los mismos hechos que motivan la denuncia y en segundo lugar que Santander Corredora Ltda., no ha infringido la ley N° 19.946, muy por el contrario ha cumplido sus obligaciones:

SEXTO: Que doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, tuvo un problema al momento de hacer efectivo el seguro, indicándosele por parte de la Mesa de Ayuda que, éste no operaría, habida cuenta que no fue firmado presencialmente y a que lo contrató estando ya en el extranjero, lo que consta a fojas 9 y 76.

SEPTIMO: Que doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, interpone el reclamo ante el Banco y Corredora, ambos Santander, tanto la Aseguradora, como la Corredora y el Banco, todos SANTANDER,

I. MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



solucionaron este problema, reembolsándole, la mitad de lo pagado por concepto de prima, haciendo operativo el seguro durante los 180 días que tenía de cobertura e incluso ofreciéndosele el reembolso de los gastos médicos en que hubiera incurrido, al momento de la denegación. Reembolsos por concepto de gastos médicos, que no fueron cobrados por la asegurada, ya que finalmente no asistió a ningún centro hospitalario.

OCTAVO: Que efectivamente, a pesar de los dichos de MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, en orden a que no le preguntaron si estaba o no de acuerdo, con todo lo reseñado precedentemente, ya que ella había solicitado el reintegro total del pago por concepto de prima, es decir la suma de \$ 150.000, no es menos cierto que no tenía correos u otros medios de prueba que dieran cuenta de lo anterior.

NOVENO: Que la denunciada, SANTANDER CORREDORA LTDA., si aportó los correos sostenidos entre la señora MALDONADO ALVAREZ y ZURICH SANTANDER SEGUROS S.A., los que rolan de fojas 66 a 71 y de fojas 84 a 86, que dan cuenta de comunicaciones sostenidas entre ellos, entre el 13 de noviembre de 2017 hasta el 10 de enero de 2018;

DECIMO: Que así entonces, si bien es cierto en una primera respuesta se negó la cobertura del seguro a doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ, no es menos cierto que luego se le respeto dicho seguro y se le reembolsó, la mitad de la prima pagada, por lo que se subsanó el mal causado con esta primera respuesta y no se incurrió en la infracción contemplada en el artículo 12 de la ley 19.496.

UN DECIMO: Que los referidos antecedentes probatorios, analizados de acuerdo a las normas de la sana critica, por su número, la coherencia y concordancia que hay entre ellos referidos al problema suscitado entre doña MAIRA ANDREA MALDONADO ALVAREZ y la denunciada, permiten de una manera lógica, clara y efectiva, concluir que ésta no incurrió en la infracción contemplada en el artículo 12 de la ley 19.496, por lo que será rechazada.

MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
JUZGADO POLICIAL LOCAL CONCHALI
AV. DORSAL N° 1904



Por estos fundamentos y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231; artículo 14 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287 y la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

I. Se rechaza la falta de legitimación pasiva de CORREDORA SANTANDER LTDA.

II. Se rechaza la regulación en leyes especiales de la infracción denunciada.

III. Se rechaza la falta de legitimación activa de SERNAC.

IV. Se rechaza la denuncia de fojas 30 y siguientes interpuesta don Erick Orellana Jorquera, abogado, del Servicio Nacional del Consumidor de la Región Metropolitana en contra de SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LTDA., nombre de fantasía SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS (VIDA Y GENERALES), todos ya individualizados, sin costas por estimar el Tribunal que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese rol N° 81.722- 2018/EC.

Notifíquese personalmente o por cédula, en su oportunidad archívese.

Pronunciada por doña **Adela Fuentealba Labbe**, Jueza Titular del Juzgado de Policía Local de Conchalí. Autoriza doña **Mónica Muñoz Bustos**, Secretaria Titular.

