



Copiapó veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS: 1)** En lo principal del libelo de fojas 1 rola querella infraccional presentada por don **MARCELO SERGIO DIAZ SUAZO**, Chileno, Abogado, domiciliado en calle Colipí N° 570, oficina 520, Copiapó, en representación de don **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO**, empresario, Cédula de Identidad N° 15.870.542-7, domiciliado en Copiapó, Sector Chamonate, Parcela 22, casa 2 - M, en contra de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** persona jurídica de su giro, Rol Único Tributario N° 77.191.070-k, representado por su gerente general o en su defecto conforme lo dispuesto en el inciso final del artículo 50 C, en relación con el artículo 50 D de la ley 19.496 por el jefe de oficina y / o administrativo en esta ciudad don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, agente de sucursal Copiapó, Banco de Chile, ambos domiciliados en calle Colipí N° 394, Copiapó, por infracción a las disposiciones de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Señala como fundamento de la denuncia que su representado es cliente del **BANCO DE CHILE** desde hace varios años, contando al efecto con varios seguros contratados por él mediante el corretaje de dicha institución financiera a través de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, dentro de los cuales se encuentra uno denominado o conocido como "**SEGURO HOGAR**" contrato pactado con la Compañía Liberty Seguros, luego de la oferta del mismo realizada por el Banco a través de su Ejecutivo de Cuentas. Conforme a la póliza original, dicho seguro resguardaba la propiedad ubicada en calle Los Carreras N° 2488 de esta ciudad. Sin embargo luego del aluvión que afectó a la ciudad el 25 de marzo de 2015, en abril de ese mismo año el Sr. **CAMPUSANO CASTILLO** se acercó al Servicio de Atención al Cliente sucursal Copiapó con la finalidad de cambiar el inmueble asegurado ya que éste había sido vendido y no se justificaba mantener el seguro respecto de ese bien raíz en particular sino que lo que correspondía era incorporar el nuevo inmueble al cual se había ido a vivir su representado luego de la venta del anterior. Señala que la gestión de cambio se realizó en la misma Sucursal de Copiapó de Banco de Chile siendo atendido por doña **PAULINA CISTERNA GOMEZ**, quien aseguró a su representado en su oportunidad que el trámite de modificación de inmueble había quedado concluido a cabalidad. Que, desgraciadamente el 15 de mayo de 2017 al acercarse nuevamente el Sr. **CAMPUSANO** a las oficinas del Banco para esta vez activar el seguro después de haber sufrido severos daños en la propiedad que entendía asegurada de acuerdo al contrato modificado por el temporal y la riada del 12 de mayo de 2017, se llevó la ingrata sorpresa que la póliza aún se encontraba asociada al inmueble original, el cual como se

f. dozenten quevedo / 218

señaló lo había vendido y del que ya no era dueño, generándose una dificultad que se vio agravada por el hecho que la inundación que afectó su casa destruyó la totalidad de la documentación que en ella mantenía. Que lo anterior fue puesto oportunamente en conocimiento del Banco, primero el día 15 de mayo de 2017 en el mesón de atención al cliente donde se había solicitado la activación del seguro, y luego a través de su Ejecutivo de Cuentas en ese entonces don **ALDO VEGA CONTRERAS**; gestiones reiteradas más tarde mediante visitas periódicas y llamados telefónicos, trámites que desgraciadamente no arrojaron resultado alguno, obligando al Sr. **CAMPUSANO** a recurrir de manera directa al Agente de la Sucursal del Banco de Chile, Copiapó, para que éste ordenara efectuar una investigación interna que aclarara lo sucedido con su requerimiento de cambio efectuado el año 2015 y lo ilustrara de cómo hacer efectivo el "Seguro Hogar" contratado con dicha institución según consta en nota de 18 de mayo de 2017 que se acompaña en un otrosí, con firma y timbre de recepción de doña **CAROLINA CASTILLO FRITIS**, Jefe de Plataforma Banca Empresas y Subrogante del Agente de la Sucursal Banco de Chile, Copiapó. Que su representado nunca obtuvo la respuesta exigida por escrito, siendo esa la razón principal por la que se vio en la obligación de acudir al SERNAC conforme consta de la solicitud de 14 de julio de 2017 cuya copia igualmente acompaña en un otrosí, requerimiento que tampoco produjo resultados, oficiando el Sernac a la Superintendencia de Valores y Seguros para que tomara cartas en el asunto. Indica que solo después de casi 4 meses de trámites, incluida la intervención del Sernac y de la Superintendencia de Valores y Seguros, el 6 de septiembre de 2017 a través de un correo electrónico el Sr. **CAMPUSANO** recibió nota fechada el 29 de agosto de 2017 que indicaba que: *"Revisados los antecedentes del caso se concluye que de acuerdo a nuestros registros la propiedad antes mencionada mantiene vigente un seguro de incendio, póliza N° 2654 580133 de la Compañía Liberty Seguros, el que por su naturaleza no permite cambio de materia asegurada"* agregando que ésta solo podía ser renunciada una vez alzada la garantía constituida sobre la propiedad. Sin embargo, en el párrafo siguiente se informa que: *"Se procederá con la devolución de las primas cobradas con fecha posterior a la solicitud de alzamiento de garantía"* es decir, se reconoce que hubo una solicitud aunque no precisa la fecha de la misma cuestión relevante si de ello depende la devolución del dinero lo que constituiría una nueva infracción al deber de información, conocimiento que su representado solo obtendrá cuando se le entrega una propuesta de finiquito que da cuenta de las supuestas primas a devolver, documento que también acompaña en un otrosí. Argumenta más adelante, que del tenor de los hechos descritos en el acápite anterior queda claro que el corredor de seguros denunciado infringió su deber de





asesoría e información respecto de su cliente, no cumpliendo de forma diligente con las instrucciones que le fueron impartidas, no informando de su incumplimiento a tiempo oportuno para salvar la situación anómala generada y no investigando lo sucedido, como le fue formalmente solicitado una vez descubiertas las infracciones anteriores, eludiendo las gestiones destinadas a resolver el impasse ante el Sernac y obligando a este organismo a recurrir a la Superintendencia de Valores y Seguros. Que, este último actuar negligente es el que finalmente termina siendo el más grave, pues - causando un abierto menoscabo moral y pecuniario, como se demostrara en la etapa procesal pertinente- significó una nueva infracción a un derecho fundamental del consumidor, el derecho a la información veraz y oportuna consagrada expresamente en la letra b) del artículo 3 de la ley 19.496 puesto que al mantener desinformado al Sr. **CAMPUSANO** éste ha debido seguir pagando un seguro por una propiedad que no le pertenece y cuyo riesgo no le interesa asumir. En el párrafo referente al derecho, el querellante señala que las disposiciones infringidas por la querellada corresponde a los artículos 3 letras b); 12 y 23 de la ley 19.496, disposiciones legales que textualmente cita, señalando que en lo referente a la primera infracción la jurisprudencia unánimemente ha reconocido la gravedad de esta infracción citando por ejemplo sentencia de fecha 12 de agosto de 2014 del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó, caratulado "Gutiérrez Jeffery con Aseguradora Compañía Banchile Seguros de Vida S.A." confirmada por la I. Corte de Apelaciones de Copiapó con fecha 20 de noviembre de 2014; o sentencia de fecha 2 de mayo de 2016 del Juzgado de Policía Local de Chañaral caratulada "Cortez Cardozo con Banco Estado Corredores de Seguros". Explica que de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 57 del DFL N° 251 de fecha 20 de mayo de 1931, *"Los corredores de seguros son auxiliares de comercio de seguros, encargados de asesorar a la persona que se desea asegurar ofreciéndole las coberturas más convenientes, ilustrándola sobre las condiciones de contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro"*. Que, con mayor detalle el artículo 10 del Decreto N° 1055 del Ministerio de Hacienda, de 17 de agosto de 2012, que aprueba el nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimientos de Liquidación de Siniestros, al referirse a las obligaciones de los corredores de seguros establece entre otras cosas que: *"Los Corredores de seguros estarán obligados a: 1. Asesorar a las personas que se deseen asegurar por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses. 2. Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos, situaciones excluidas*



de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorateo, formas y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión. **3.** Asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse el siniestro. **4.** Remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cinco días siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la Compañía de Seguros." Que conforme lo consignado, por expreso mandato legal y reglamentario, y durante toda la vigencia del seguro, los corredores deben ofrecer a sus clientes un asesoramiento independiente, profesional e imparcial, que a lo menos implique defender los intereses de los mismos, seguir sus instrucciones, mantenerlos informados y rendirles cuentas. Desde esta perspectiva el corredor de seguros debe actuar "con la diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios" puesto que - en tanto intermediario- su responsabilidad es aún mayor, como queda de manifiesto en la parte final del citado inciso 5º del artículo 57 del DFL N° 251, al señalar que estos auxiliares del comercio de seguros "deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto". Que el corretaje de seguro es un servicio, se intermedia para suscribir un contrato bilateral, condicional, aleatorio mediante el cual (el asegurador) toma sobre sí, por un lapso determinado el riesgo de pérdida o deterioro de ciertos objetos pertenecientes a otra persona (el asegurado) obligándose a una restitución convenida o a la indemnización de la pérdida (Código de Comercio, artículos 502 y siguientes). Sin embargo, tanto en el Código de Comercio como en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, no se establecieron derechos de protección al asegurado o beneficiario y menos aún indemnizaciones por daños o perjuicios derivados del incumplimiento en la prestación de dicho servicio, y es por ello que cobra importancia aquí la ley 19.496, pues las letras a) y c) del artículo 2 bis de la misma ley señala, que "No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, salvo: **a)** En las materias que estas últimas no prevean; **c)** En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el Tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizados de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan

f. asseutos reuturos



procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales." Posteriormente se refiere y consigna textualmente el artículo 1 N° 1 de la ley 19.496 así como su numeral 2, concluyendo que conforme lo señalado en la normativa citada, no cabe duda que tanto el tomador de un seguro, o asegurado, es un consumidor o usuario y el corredor de seguros o intermediario en la contratación, es un proveedor en los términos de las definiciones citadas. Luego agrega que la aplicación de la normativa citada ha sido avalada por la jurisprudencia en fallos recientes los cuales cita, solicitando en razón de los argumentos en que sustenta la acción infraccional, se condene a la querellada al pago de una multa en los términos señalados en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas. Por el Primer Otrosí del libelo don **MARCELO SERGIO DIAZ SUAZO** actuando en representación de don **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO** en virtud a lo dispuesto en los artículo 3 letra e) y 50 letras a), b) y c) de la ley 19.496 deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, Rol Único Tributario N° 77.191.070-K, representada por su gerente general o en su defecto conforme lo dispuesto en el inciso final del artículo 50 C, en relación con el artículo 50D de la ley 19.496 por el Jefe de Oficina y / o administrativo en la ciudad, que para este caso es don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, Agente de Sucursal Banco de Chile, Copiapó, ambos domiciliados en calle Colipí N° 394. Por economía procesal da por enteramente reproducidos los hechos que sirven de sustenta a la acción contravencional señalando que dichos hechos le han ocasionado a su representado daños patrimoniales y extrapatrimoniales. A título de **daño emergente** demanda la suma de **\$596.958** correspondiente a las primas de seguros efectivamente pagadas mediante descuento en su cuenta corriente que no correspondía seguir pagando de haber sido oportunamente informado por la corredora demandada de las supuestas inquietudes por él debidamente formuladas, en tanto tales pagos se encontraban vinculados al aseguramiento de una propiedad que ya no le pertenece y cuyo riesgo no le interesaba asumir. A título de **lucro cesante** correspondiente a la utilidad que en virtud del daño dejó de percibir, sin perjuicios del daño patrimonial causado por el tiempo de trabajo perdido en trámites y gestiones, demanda la suma de **\$1.720** Unidades de Fomento equivalentes a **\$45.758.089**, considerando el valor de la Unidad de Fomento al día 15 de mayo de 2017, que corresponde a la cobertura CAD 120130517 avalanchas, aluviones, del "seguro hogar" contratado por medio de BANCHILE Corredores de Seguros Limitada, seguro que a la fecha no ha podido cobrar por las razones apuntadas y a título de **daño moral**, demanda la suma de **5.000.000** correspondiente a la afectación espiritual con consecuencias patrimoniales que la situación le provocó. Sostiene que la acción indemnizatoria la funda en las disposiciones

f. documentos presentados / 2



referidas en lo principal de la presentación (artículo 3 letra e); 12 y 23 ley 19.496 ) e igualmente la sustenta en lo prevenido en el inciso 2° del artículo 50 de la misma ley, solicitando a título de indemnización la suma de **\$51.355.057** desglosada en la forma anteriormente detallada o la cantidad que el tribunal estime con reajustes, intereses y costas de la causa. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Mandato judicial en que consta su personería para representar al Sr. CAMPUSANO CASTILLO; **b)** Copia autorizada de nota de fecha 18 de mayo de 2017 dirigida al agente de la sucursal Copiapó del Banco de Chile don MARCELO SCHOELER GARCIA formulando inquietud sobre el particular del libelo, solicitando respuesta por escrito respecto de la misma, con firma timbre y fecha de recepción; **c)** Copia autorizada de minuta escrita de denuncia efectuada ante el Sernac sobre el mismo particular, con firma, timbre y fecha de recepción; **d)** Impresión de la página Web del Sernac con el resultado de la denuncia formulada; **e)** Impresión de nota de fecha 29 de agosto de 2017 referida al particular remitida por el Banco de Chile vía correo electrónico suscrita por el Sr. Fernando León Bravo, Supervisor de Línea Servicio a Clientes. Por el tercer Otrosí, señala que en su condición de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asume personalmente el patrocinio y poder en la causa. **2)** A fojas 18 se dicta resolución admitiéndose las acciones a tramitación. **3)** A fojas 20 el apoderado del actor solicita nombramiento de receptor ad-hoc, petición que es acogida mediante resolución dictada a fojas 21; **4)** A fojas 22 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado personalmente al representante legal de la querellada y demandada **BANCHILE Corredores de Seguro Limitada**. **5)** A fojas 23 el apoderado del querellante y demandante efectúa una presentación, en lo principal solicita se cite a absolver posiciones a don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA** y por el otrosí de la presentación acompaña sobre que contiene el pliego de posiciones, solicitando se custodie por la Sra. Secretaria del Tribunal. **6)** A fojas 24 se resuelve la petición fijándose día y hora para la absolución disponiéndose la custodia del sobre en Secretaria del Tribunal, resolución que es notificada personalmente a las partes como consta de los estampados al pie de fojas 24. **7)** A fojas 36 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del querellante y demandante civil **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO**, representado por su abogado y apoderado don **MARCELO DIAZ SUAZO**, y de la parte querellada y demandada civil **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, representada por su abogado y apoderada **GABRIELA BERRIOS PIZARRO**. El primero ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 8 y pide se dé lugar a ellas con expresa condena en costas. La apoderada de la parte querellada y demandada presenta minuta

f. asuntos ventis / 27



escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 25 en adelante. En lo principal opone excepción de incompetencia; por el primer otrosí contesta la acción infraccional; por el segundo otrosí, contesta la demanda civil; por el tercer otrosí acompaña documentos; por el cuarto otrosí acompaña lista de testigos por el quinto otrosí acredita personería. y por el sexto otrosí hace presente el patrocinio y poder, confiriendo el tribunal traslado a la excepción deducida quedando de resolver el primer, segundo, tercero, y cuarto otrosíes en su oportunidad, en cuanto al quinto y sexto otrosí resuelve téngase presente, suspendiéndose la audiencia a objeto que la parte querellante y demandante evacúe el traslado conferido a la excepción, fijándose inmediatamente nuevo día y hora para la continuación de la audiencia. **8)** A fojas 37 el apoderado de la querellante y demandante evacua el traslado conferido a la excepción. **9)** A fojas 41 el Tribunal rechaza con costas la excepción de incompetencia deducida por la contraparte; **10)** A fojas 121 se lleva a efecto la continuación del comparendo con la asistencia de la parte querellante y demandante don **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** representado por su abogado y apoderado don **MARCELO DIAZ SUAZO** y de la parte querellada y demandada **BANCHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA** representada por su apoderada doña **GABRIELA BERRIOS PIZARRO**. Resolviendo el tribunal lo pendiente de la minuta agregada a fojas 25, al Primer Otrosí tiene por contestada querrela infraccional; Al Segundo Otrosí tiene por contestada demanda civil; Al Tercer Otrosí, tiene por acompañados documentos con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, y al Cuarto otrosí se tiene por presentada lista de testigos. Llamadas las partes a conciliación no se produce, señalando la apoderada de la demandada que el ánimo de conciliar siempre ha existido debiendo para ello acreditarse el monto de los perjuicios demandados. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Las partes rinden prueba documental y testimonial. **11)** A fojas 135 don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, actuando en representación de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, efectúa una presentación en lo principal de ella designa abogado patrocinante y confiere poder a doña **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ** y en el otrosí acredita su personería para actuar por la querellada y demandada mediante escritura pública de mandato judicial de fecha 15 de febrero de 2012 extendido ante el notario público de la Cuadragésima Quinta Notaria de Santiago don René Benavente Cash que se encuentra acompañado en autos, presentación que es resuelta a fojas 136; **12)** A fojas 146 se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones y exhibición de documentos solicitada

documentos netti cuatto / 274



por la querellante y demandante con la asistencia de la parte querellante infraccional y demandante civil don **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO**, representado por su abogado y apoderado don **MARCELO DIAZ SUAZO**, y de la parte querellada y demandada civil **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** representada por su abogado y apoderado doña **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ** y con la asistencia del representante legal de la demandada don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, quien respondiendo las posiciones que contiene el pliego agregado a fojas 138 expuso: **1)** Que efectivamente el actor tiene contratado un seguro con la compañía Liberty pero no es un Seguro Hogar sino un seguro de garantía que cubre edificios pero no el contenido del inmueble que el actor paga mediante descuento mensual de su cuenta corriente N° 1180410710, que el seguro lo contrató luego que le fuera ofertado por el banco siendo el numero de la póliza 2264580133; **2)** Que efectivamente se hizo una investigación constatándose a través de ésta que el Sr. Campusano pidió un cambio de materia asegurada, pero el seguro se contrató con otra Compañía, específicamente con Consorcio. **3)** Que, efectivamente no se le dio respuesta al cliente Sr. Campusano porque solo se trataba de una solicitud; **4)** Que se dio respuesta dentro de plazo al Sernac Financiero con copia al cliente; **5)** Que efectivamente se procedió a abonar a la cuenta corriente del cliente todas las primas cobradas desde la fecha de venta de la propiedad amparada por el seguro de garantía. Posteriormente se procedió a exhibir los documentos solicitados por el querellante a fojas 122 consistentes en: **a)** Solicitud presentada por el Sr. Campusano el 21 de septiembre de 2015 haciendo presente que se trata del mismo documento agregado a fojas 108 y no se acompaña en original porque así lo arroja el sistema, señalando el apoderado del querellante que lo que él solicitó fue exhibir el documento original; **b)** Posteriormente exhibe un correo electrónico de fecha 20 de junio de 2016 remitido por el coordinador de la Corredora de Seguros Banchile a don Marcelo Schoeler explicando lo del seguro el que se agregó a fojas 141. El apoderado del actor hace presente que el documento exhibido no es el solicitado, ya que lo que él pidió exhibir fue el requerimiento efectuado por Banchile a la Cía. Aseguradora Seguros Liberty; **c)** La parte querellada acompaña una cartola con filtro en la cual se desglosan todos los pagos efectuados en razón del seguro mencionado desde el 07 de diciembre de 2012 hasta el 10 de octubre de 2017; **d)** Exhibe una cartola en la cual constan cinco abonos efectuados con fecha 08 de noviembre correspondientes a las primas descontadas. Los documentos exhibidos se agregan de fojas 140 a fojas 145. **13)** A fojas 198 el apoderado de la querellante y demandante efectúa una presentación en lo principal hace presente en relación con los documentos exhibidos que fundándose la demandada en un problema de

f. documentos recibidos / 2025



sistema no exhibió el original del documento de fojas 108 correspondiente al cambio de inmueble asegurado, que tampoco exhibió el original o copia del requerimiento que debería haber efectuado Banchile corredores de Seguros a Liberty Seguros, exhibiendo en su reemplazo la impresión de un correo electrónico emitido por el Sr. Carlos Montenegro coordinador de Corredora de Seguros Banchile a don Marcelo Schoeler explicando lo supuestamente acontecido al actor, demostrándose con ello que los hechos que motivan la querrela se mantienen en el tiempo porque aún con requerimiento expreso del Tribunal el demandado ha seguido actuando negligentemente causándole un menoscabo en tanto no reciba una información veraz y oportuna de lo que sucedió y el motivo que le ha impedido cobrar el seguro que tenía contratado a través de Banchile. Que, a mayor abundamiento el propio representante de la demandada al absolver posiciones reconoció no haber dado respuesta a la solicitud de información peticionada por el cliente, reconociendo haber entregado el 22 de agosto de 2007 formulario de solicitud de renuncia al seguro y un proyecto de finiquito sobre la base de devolver parte de los pagos de las primas descontadas desde la cuenta corriente del Sr. Campusano, constando que una vez interpuesta la demanda y estando vigente el seguro hasta el 31 de noviembre de 2018 como consta de la prueba documental indubitada se ha devuelto a su representado parte de las primas pagadas mediante cinco abonos en su cuenta corriente. **14)** A fojas 153 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **15)** A fojas 154 la parte querellante da cuenta del pago de las costas fijadas por el incidente de incompetencia. **16)** A fojas 158 el tribunal en virtud de las facultades que le otorga el artículo 16 inciso 1º de la ley 18.287 dispone: **A)** Se oficie a **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** a objeto que remita al tribunal copia de la Póliza Incendio N° **2264580133** contratada con **LIBERTY COMPAÑIA DE SEGUROS** y copia de la **POLIZA DE SEGURO HOGAR CON DEVOLUCION N° 167 262569** contratada con la **COMPAÑIA ASEGURADORA CONSORCIO S.A.** **B)** Igualmente dispone se oficie a **LIBERTY COMPAÑIA DE SEGUROS LTDA.** para que remita copia de la **PÓLIZA DE INCENDIO N° 2264580133** contratada por el Banco Chile intermediado por Banchile Corredores de Seguros y Ltda. y **C)** Por último ordena oficiar a **COMPAÑIA DE SEGUROS CONSORCIO S.A.** para que remita copia de la póliza **SEGURO HOGAR CON DEVOLUCION N° 167262569** contratada por el Banco de Chile intermediado por Banchile Corredores de Seguros Ltda., copia de los oficios despachados se agregan a la causa de fojas 159 a fojas 161. **17)** A fojas 188 se agrega oficio s/n de fecha 05 de julio de 2018 del Banco de Chile mediante el cual acompaña Póliza **2264580133** correspondiente a seguro de incendio contratada con Liberty Compañía de Seguros respecto del inmueble ubicado en calle Los Carreras

f. Acorrentes, Martínez / 226



2488 y Póliza **167262569** correspondiente a seguro de incendio contratado con la misma Compañía respecto del mismo inmueble, la primera con vigencia desde el 30 de noviembre de 2016 al 30 de noviembre de 2017 y la segunda con vigencia desde el 1° de diciembre de 2014 al 1° de diciembre de 2015 agregándose a la causa de fojas 162 a fojas 187; **18)** A fojas 190 se agrega respuesta de Compañía de Seguros Consorcio señalando que la póliza **seguro hogar N°167262569** contratado por el Banco de Chile intermediado por Banchile Corredores de Seguros Ltda., no se encuentra registrada en esa Compañía. **19)** A fojas 192 respuesta entregada por Liberty Compañía de Seguros en la cual se señala que habiéndose revisado los registros **no se encuentra** ninguna póliza asociada con el **numero 2264580133** contratada por el Banco de Chile intermediado por Banchile Corredores de Seguros Ltda.; **20)** A fojas 194 el apoderado del querellante y demandante efectúa una presentación haciendo presente que la negligencia de la querellada y demandada consiste en no haber informado adecuadamente y en forma debida la solicitud de la demandante el cambio del inmueble asegurado requerido en su oportunidad, que de las actuaciones de la causa ha quedado de manifiesto que su representado solicitó el cambio del inmueble asegurado en el marco del contrato de seguros que fue acompañado por su parte en la oportunidad procesal pertinente sin ser objetado ni observado. Que ante la inquietud sembrada por la demandada Banchile Corredores de Seguros Ltda. respecto de cuál era el seguro suscrito por su representado y con qué compañía, ya que la demandada no ha podido precisar con claridad la póliza que garantizaría a su parte, el tribunal requirió oficios a la misma corredora y a dos compañías, citando al efecto los datos suministrados en autos por Banchile; que las compañías de seguros manifestaron no encontrar en sus registros las pólizas indicadas por la demandada Banchile, mientras que la corredora contestó corrigiendo su aseveración de la existencia de una póliza con Consorcio, señalando que en realidad las dos pólizas fueron contratadas con la Compañía Liberty, Agrega que sin embargo si se revisa con detalle el oficio la única póliza que se acompaña al mismo, es posible reparar en que los números de póliza citados en el documento aparentemente no coinciden con la que se adjunta, que esta última circunstancia hace posible colegir que la negligencia que causó el perjuicio y constituye infracción a la ley del consumidor de no informar y responder por el hecho de no haber tramitado correctamente la solicitud de cambio de inmueble asegurado, guarda relación con la póliza de seguros que se encuentra indubitada en la presente causa desde el comparendo de prueba la cual se encuentra vigente hasta el 31 de noviembre de 2018 y que -como tal- debe ser utilizada para la determinación de los perjuicios. **21)** A fojas 201 y en uso de las facultades que le otorga el artículo 16 inciso 1° de la ley

f. documentos notariales 227



18.287 el tribunal resolvió oficiar a la Compañía de Seguros Liberty para que identifiquen si la póliza 20226458 se encuentra relacionado con don Carlos Campusano Castillo; De ser efectivo, indicar el monto asegurado y cobertura y si en relación a la póliza mencionada se solicitó por parte de Banchile Corredores de Seguros el cambio de materia asegurada. **22)** A fojas 203 respuesta entregada por Liberty Compañía de Seguros a lo solicitado mediante resolución de fojas 201, señalando: **a)** Que don Carlos Campusano Castillo es el asegurado en la póliza 2026458 ítem 133. **b)** El Monto asegurado en dicha póliza es 1.720 Unidades de Fomento y, **c)** Las coberturas contratadas son: Incendio, sismo; daños materiales causados por aeronaves; daños materiales causados por aluviones, avalanchas, y deslizamiento; daños materiales causados por colapso de edificio; daños materiales causados por combustión espontanea; daños materiales causados por explosión; daños materiales causados por descomposición de productos depositados en frigoríficos; daños materiales causados a consecuencia directa de huelga, saqueo o desorden popular; daños materiales causados por maremotos, tsunami y marejada; daños materiales causados por colisión de objetos flotantes; daños materiales causados por peso de nieve o hielo; daños materiales causados por roturas de cañerías, desagües y desbordamiento de estanques matrices; daños materiales causados por actos terroristas; daños materiales causados por colisión de vehículos; daños materiales causados por vientos, inundación o desbordamiento de cauces; daños materiales causados por erupción volcánica. **d)** Que de acuerdo a sus registros, no ha existido modificación a la materia asegurada en la póliza. **23)** A fojas 206 se ordena notificar a las partes las resoluciones dictadas a fojas 158 y 201 adjuntándose copia íntegra de las mismas. **24)** A fojas 216 se cita a las partes a oír sentencia.

#### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

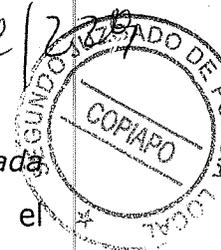
**PRIMERO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 8 el abogado don **MARCELO DIAZ SUAZO** actuando en representación de don **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO** dedujo querrela infraccional en contra de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, representada por don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colipí N° 394, por haber incurrido en infracción a diversas disposiciones de la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores específicamente los artículos 3 letra b), 12 y 23, solicitando al Tribunal se aplique a la querellada el máximo de la multa permitida por las disposiciones infringidas. Argumenta como fundamento de la acción infraccional que su representado es cliente del Banco de Chile desde hace varios años contratando mediante el corretaje de dicha institución financiera **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS**

b. documentos venturoso 1228



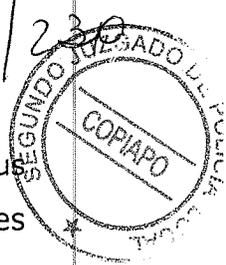
**LTDA.** diversos seguros dentro de los cuales se encontraba uno denominado "Seguro Hogar" pactado con la Compañía Aseguradora Liberty Seguros. Que la póliza del seguro mencionado resguardaba la propiedad ubicada en esta ciudad calle Los Carreras N° 2488. Que luego del aluvión que afecto a la ciudad en marzo del año 2015 su representado se acercó a la oficina de atención al cliente con la finalidad de cambiar el inmueble asegurado ya que éste había sido vendido y no se justificaba mantener el seguro respecto de ese bien sino que lo que correspondía era incorporarlo al nuevo inmueble al que se había ido a vivir luego del aluvión. Que la gestión de cambio del seguro se realizó en la sucursal Copiapó del Banco de Chile asegurándole la ejecutiva que lo atendió, doña Paulina Cisternas Gómez, que la modificación había quedado concluida a cabalidad. Que luego del segundo aluvión ocurrido el 12 de mayo de 2017 su representado nuevamente se acercó a las oficinas del Banco para activar el seguro ya que su nueva propiedad a consecuencia del hecho había sufrido daños de consideración, sin embargo se encontró con la ingrata sorpresa que el cambio solicitado el año 2015 no se había concretado y el seguro seguía asociado a la propiedad ubicada en calle Los Carreras, esto es, al inmueble original y del cual ya no era dueño, generándose la dificultad de no poder exhibir los documentos requeridos ya que éstos se habían destruido a consecuencia del aluvión, situación de la que dio cuenta al banco el 15 de mayo de 2017 en la oficina de atención al cliente donde había solicitado la activación del seguro y luego a través de su ejecutivo de cuenta don ALDO VEGA CONTRERAS así como de gestiones posteriores, visitas periódicas al Banco y llamadas telefónicas, trámites que no arrojaron resultados positivos recurrió directamente a conversar la situación con el Agente del Banco para que este ordenara realizar una investigación interna que aclarara lo sucedido con su requerimiento del año 2015 y se le ilustrara de cómo hacer efectivo el "**seguro hogar**" contratado, cuestiones de las que nunca obtuvo respuesta por parte de la corredora. Que igualmente el 18 de mayo de 2017 ingresó al Jefe de Plataforma Banca Empresas, subrogante del agente de la sucursal del Banco de Chile en Copiapó un requerimiento exigiendo una respuesta por escrito la que nunca obtuvo, razón por la cual se vio obligado a acudir al Sernac el 14 de julio de 2017, requerimiento que tampoco tuvo resultados, oficiando ante el silencio del Banco al Sernac y a la Superintendencia de Valores y Seguros. Que transcurridos casi 4 meses, con la intervención del Sernac y de la Superintendencia, con fecha 6 de septiembre de 2017 recibió una nota fechada el 29 de agosto de 2017 en la que se le indicaba que luego de revisar los antecedentes se concluía *que conforme a sus registros la propiedad mencionada mantiene un seguro de incendio vigente, póliza N° 2264580133 de la Cía. Liberty Seguros el que por su naturaleza no permite*

f. ascensor ventanilla



cambio de materia asegurada, agregando que ésta solo podía ser renunciada una vez alzada la garantía constituida sobre la propiedad". Luego en el párrafo siguiente se consigna: "Se procederá a la devolución de las primas cobradas con fecha posterior a la solicitud de alzamiento de la garantía" lo que implica que la querellada reconoce que se alzó la garantía y que hubo una solicitud pero no precisa la fecha de la misma, cuestión relevante ya que de ello depende la devolución del dinero, conocimiento que su representado solo obtendrá cuando se le entregue una propuesta de finiquito que dé cuenta de las supuestas primas a devolver. Sostienen que del tenor de los hechos narrados queda claro que el querellado infringió su deber de asesoría e información al no contestar los reiterados requerimientos efectuados a contar del 15 de mayo de 2017, vale decir, no cumplió en forma diligente las instrucciones que le fueron impartidas, no informó de su incumplimiento en forma oportuna para salvar la situación generada y no investigó lo sucedido como le fue formalmente solicitado una vez descubiertas las infracciones anteriores eludiendo realizar las gestiones destinadas a resolver el impasse ante el Servicio Nacional del Consumidor, obligando a este organismo a recurrir a la Superintendencia de Valores y Seguros, siendo este último actuar negligente el que termina siendo más grave, pues - causando un abierto menoscabo moral y pecuniario - significó una nueva infracción a un derecho fundamental del Consumidor, el derecho a la información veraz y oportuna consagrada expresamente en la letra b) del artículo 3 de la ley 19.496 puesto que al mantener desinformado al Sr. Campusano éste ha debido seguir pagando un seguro por una propiedad que no le pertenece y cuyo riesgo no le interesa asumir. Posteriormente refiriéndose al derecho, el querellante consigna textualmente los artículos 12, 23 inciso 1° y 3 letra b) todos de la ley 19.496 señalando que la jurisprudencia ha sido unánime en reconocer la gravedad de esta última infracción condenándola permanentemente citando al efecto algunas sentencias que se refieren a la infracción mencionada. Luego consigna lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 57 del DFL N° 251 de fecha 20 de mayo de 1931 así como el Artículo 10 del Decreto N° 1055 del Ministerio de Hacienda de fecha 17 de Agosto de 2012 que aprueba el nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros al referirse a las obligaciones de los corredores de seguros, consignando textualmente las obligaciones que a estos últimos le impone la disposición señalada, resumiendo que, por expreso mandato legal y reglamentario, y durante toda la vigencia del seguro, los corredores deben ofrecer a sus clientes un asesoramiento independiente, profesional e imparcial que a lo menos implique defender los intereses de los mismos, seguir sus instrucciones, mantenerlos informados y rendirles cuentas. Agrega que desde la perspectiva descrita el corredor de seguros debe actuar

b. descrito, punto / 230



con la diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios, puesto que en tanto intermediario su responsabilidad es mayor como queda de manifiesto en la parte final del citado artículo 57 inciso 5° del DFL 251. Asegura que el corretaje de seguro es un servicio, se intermedia para suscribir un contrato bilateral, condicional y aleatorio mediante el cual ( el asegurador) toma sobre sí, por un lapso determinado de tiempo el riesgo, de pérdida o deterioro de ciertos objetos pertenecientes a otra persona ( el asegurado) obligándose a una restitución convenida o a una indemnización por la pérdida (Art 52 del Código de Comercio). Que sin embargo tanto en el Código de Comercio como en el Decreto con Fuerza de ley N° 251 no se establecieron derechos de protección al asegurado o beneficiario menos indemnización por daños o perjuicios derivados del incumplimiento en la prestación de dicho servicio, cobrando por ello importancia la ley 19.496 pues las letras a) y c) del artículo 2° bis junto con señalar los casos en que las disposiciones de esa ley no son aplicables, establece una contra excepción, al señalar que si lo serán: a) en las materias que las leyes especiales no prevean y en lo relativo al derecho del consumidor para recurrir en forma individual, ante el tribunal correspondiente para ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación convenida por los proveedores siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes. Posteriormente señala quienes son descritos como consumidores o usuarios y como proveedores en el artículo 1 numeral 1 y 2 de la ley 19.496, señalando luego que al tenor de las definiciones, no cabe duda que el tomador de un seguro o asegurado es consumidor o usuario y el corredor de seguros o intermediario en la contratación es un proveedor y que esta aplicación normativa ha sido avalada por la jurisprudencia en fallos recientes, los cuales cita.

**SEGUNDO:** Que, al efectuar don **MARCELO RODRIGO SHOELER GARCIA** en representación de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** los descargos en el primer otrosí de la minuta agregada de fojas 25 en adelante solicitó el rechazo de la acción infraccional. Al exponer los hechos sostiene que el querellante tuvo contratado solo un seguro de incendios con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A intermediado por BANCHILE Corredores de Seguros Ltda., el que amparaba la propiedad ubicada en esta ciudad calle Los Carreras N° 2488, seguro que se contrató porque el inmueble se encontraba hipotecado. Que, no es efectivo que el querellante haya contratado un nuevo seguro contra incendio y adicionales respecto de la propiedad ubicada en Chamonate, Parcela 22, Casa 2 M, pues este inmueble no fue adquirido a través de un crédito hipotecario del Banco de Chile por lo que al no constituirse una garantía hipotecaria, el Banco carecía de interés asegurable para contratar algún seguro sobre dicha propiedad. Que al revisar los antecedentes la propiedad de calle Los Carreras mantuvo vigente un

*f. documento timbre 1 nro 1231*



seguro de incendio asociado exclusivamente para la garantía hipotecaria póliza N° 2264580133 de la Cía. Liberty, en consecuencia si la nueva propiedad que se reclama nunca se constituyó como garantía hipotecaria, que sería el caso, no podía efectuarse el cambio de materia asegurada sobre un bien que no se configuró como nueva garantía a favor del Banco. Que su parte niega tajantemente que en el mesón de atención se le haya entregado la información que señala el Sr. Campusano, ni por doña Paulina Cisterna, ni por doña Blanca Ramírez, ya que un cambio de materia asegurada resultaba improcedente porque la nueva propiedad en el Sector Chamonate no fue hipotecada a favor del banco, correspondiendo en el hipotético caso que el cliente lo hubiera solicitado formal y explícitamente, contratar un nuevo seguro a través de los procedimientos formales que se establecen para estos efectos, esto es, haber firmado a lo menos inicialmente, una propuesta de seguros, esto es, una oferta escrita para celebrar un contrato de seguro la que luego queda sujeta a la aceptación del riesgo por parte del asegurador, propuesta que el querellante nunca suscribió por lo que Banchile Corredores de Seguros, ni el Banco de Chile, además de no tener conocimiento de las pretensiones del actor, en orden a contratar un nuevo seguro, carecían a su vez de facultades necesarias para contratar un nuevo seguro sin que haya existido la proposición del potencial asegurable de celebrar un contrato de seguro. Sostiene que lo realizado por el querellante no fue lo que afirma en su libelo, que de hecho el formulario no tiene timbre de recepción del Banco, no constituye una póliza de seguro siendo tan solo una solicitud que nunca fue aceptada y que no corresponde a un tipo de seguro que el demandante tuvo, quedando claramente de manifiesto que es una mera solicitud aplicable solo para el seguro hogar con devolución en el que se expresa que para que opere, la nueva propiedad debe cumplir las condiciones de asegurabilidad exigidas para esta póliza, lo que claramente no cumplía por cuanto la póliza del demandante sobre la propiedad de calle Los Carreras 2488 no era una póliza de Seguro Hogar con devolución sino un seguro tomado por el Banco en atención a la garantía hipotecaria que grababa el inmueble y que lo constituía en un interés asegurable para el Banco. Que de acuerdo a lo expuesto, no era posible dar nacimiento a un nuevo contrato de seguro, ya que como se ha señalado no existió una propuesta inicial de seguros, tampoco ha existido póliza, ni cobro de prima alguna por la propiedad del Sector Chamonate Parcela 22, y en el hipotético caso que hubiera existido una solicitud formal para celebrar el contrato a través de una propuesta de seguros, esta última debía haber sido aceptada por una determinada compañía aseguradora, previo cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad que se establecen generalmente por parte de las compañías aseguradoras, como lo es la inspección de riesgo asegurable y su posterior aceptación para que, en el



evento que se hubiese configurado dicho actuación, que no se gestó, recién podría haberse dado inicio a la vigencia de una nueva póliza, esto es, tendría que haber existido un acto bilateral y no la simple unilateralidad que el demandante invoca. Luego asegura que en relación al reclamo planteado por la propiedad de calle Los Carreras 2488 tras el proceso de reclamo planteado por el cobro de primas con posterioridad a la venta del inmueble, se informó al querellante que se procedería a la devolución de las primas cobradas con posterioridad a la fecha del alzamiento de la garantía hipotecaria sumas que fueron abonadas a su cuenta mediante 6 transacciones de fechas 3 y 8 de noviembre de 2017. Reitera que nunca se celebró un contrato de seguro contra incendio, sismo y adicionales, respecto a la propiedad de Chamonate Parcela 22 por lo que mal puede imputarse a su parte la infracción a los artículos 50 C y 50 D; que no es efectivo que su representada haya infringido el deber de información al cliente en ninguna de las etapas como lo es el 21 de septiembre de 2015 ni con posterioridad a esa fecha, pues para que exista un contrato de seguro debe existir una transferencia de un riesgo al asegurador que este último debe aceptar expresamente a través de una propuesta y luego a través de la póliza, contrato que al no existir acuerdo de voluntades como lo exige la legislación vigente, no habría nacido a la vida de derecho, por lo que no se contrató un seguro de ninguna especie para el inmueble por el que se reclama el eventual siniestro. Tampoco se infringió el deber de información ante el Sernac, pues no existió la infracción que denuncia el actor. Posteriormente, luego del análisis de los hechos en **párrafo I** de la contestación a la querrela, la querrelada alega la **prescripción** de la acción infraccional. Argumenta para ello que según la querrela, la infracción reclamada habría ocurrido el 21 de septiembre de 2015 cuando concurrió al servicio de atención al cliente de sucursal Copiapó con la finalidad de cambiar el inmueble asegurado a través de un formulario para seguro hogar con devolución, y allí según sus dichos la funcionaria del mesón le habría informado que había quedado perfecto el traspaso de la cobertura al nuevo inmueble el cual no se ha encontrado nunca en garantía en el Banco. Que desde esa fecha 21 de septiembre de 2015 a la fecha de notificación de la querrela y demanda civil ocurrida el 3 de noviembre de 2017 han transcurrido con creces los seis meses a que se refiere el artículo 26 de la ley 19.496, razón por la cual solicita se declare la prescripción de la acción infraccional imputada a Banchile Corredora de Seguros Limitada. En el último párrafo (II) sostiene la inexistencia de las infracciones que se imputan a su representada. Respecto de la supuesta infracción a la letra b) del artículo 3 de la ley 19.496 que se refiere al derecho a la información, expone que su representada no ha incurrido en tal infracción ya que al momento de contratar el seguro de incendio sobre la propiedad de calle Los Carreras N° 2488 se le



entregó su póliza y se le otorgó toda la información necesaria, ya que este seguro estaba asociado a una garantía general hipotecaria del inmueble señalado, único seguro contratado por el Sr. Campusano a través de la intermediación de Banchile Corredores de Seguros Ltda. Que, su parte niega los hechos denunciados en el sentido que el mes de septiembre de 2015 el cliente haya celebrado un contrato de materia asegurada o realizado la contratación de un nuevo seguro. Que, en ningún momento la secretaria que lo atendió le entregó la información a la que él aduce, pues como se ha indicado claramente en relación a los hechos materia de la contestación, para que exista un contrato de seguros debe existir un acuerdo de voluntades, en este caso entre el potencial asegurable y la Compañía de Seguros, acuerdo que debió iniciarse a lo menos a través de la suscripción de una propuesta de seguros para una nueva propiedad que no estaba garantizada con hipoteca y aún en el caso que se haya firmado una propuesta, su sola existencia no da nacimiento al contrato ya que como señala la Resolución Administrativa de la Superintendencia de Valores y Seguros, Circular N° 1930 del 25 de mayo de 1988, con la emisión de la propuesta no se obtiene cobertura alguna al riesgo que se procura asegurar, la cobertura comienza a regir a partir del momento en que la propuesta sea aceptada por el asegurador y se inicie la vigencia de la póliza, señalando que conforme lo expuesto no se ha cometido infracción a los artículos 3 letra b); 12 y 23 de la ley 19.496, careciendo la querrela de fundamento, peticionando en razón de lo expuesto que la acción infraccional sea rechazada en su integridad, con expresa condena en costas.

**TERCERO:** Que, a fin de acreditar el denunciante sus dichos ratificó los documentos agregados de fojas 3 a fojas 17 consistentes en: **a)** A fojas 3, Nota de fecha 18 de mayo de 2017 remitido por el asegurado al agente de la sucursal Copiapó, Banco de Chile, explicando haber contratado un seguro hogar con la Compañía Liberty Seguros, que conforme la póliza original dicho seguro resguardaba la propiedad ubicada en esta ciudad calle Los Carreras 2488, que luego del aluvión de fecha 25 de marzo de 2015, en abril de ese mismo año se acercó a la oficina de atención al cliente sucursal Copiapó con la finalidad de cambiar el inmueble asegurado ya que éste había sido vendido y no se justificaba mantener un seguro respecto de ese bien sino lo que correspondía era incorporar el nuevo inmueble al que se había trasladado a vivir. Que la gestión de cambio se realizó en la sucursal Copiapó, siendo atendido por la Sra. Paulina cuyo apellido desconoce la que le aseguró que el trámite habría quedado finalizado a cabalidad. Que el 15 de mayo de 2017 al querer activar su seguro por los graves daños sufridos en su vivienda luego del temporal, se llevó la sorpresa que la póliza aun se encontraba asociada al inmueble original del cual él ya no era dueño desde hacía más de cinco años,



generándole una dificultad que se ve agravada por el hecho que la inundación que afectó su casa destruyó parte importante de la documentación que mantenía en ella y lo más probable es que no la vuelva a recuperar. Señala en la nota que sin perjuicio de las gestiones ya hechas con el personal, le plantea la necesidad imperiosa que efectuó una investigación interna que aclare lo sucedido con su requerimiento del año 2015 y le ilustre como hacer efectivo el Seguro Hogar contratado respuesta que necesita obtener por escrito para evaluar correctamente los pasos a seguir, este documento tiene fecha de recepción 18 de mayo de 2017; **b)** A fojas 5 presentación realizada al Sernac en donde narra los mismos hechos consignados en la nota dirigida al Sr. Agente de la Sucursal del Banco de Chile a que se ha hecho referencia en el documento analizado en el numeral anterior, agregando que los hechos fueron puestos en conocimiento del Banco sin que las gestiones que la entidad financiera hiciera en su oportunidad arrojaran algún resultado, lo que lo obligó a recurrir por escrito al Sr. Agente de la Sucursal del Banco de Chile Copiapó, para que ordenará una investigación interna que aclare que sucedió con su requerimiento del año 2015 en orden a cambiar el sujeto asegurado y lo ilustrara de cómo hacer efectivo el "seguro hogar" contratado, respuesta que exigió se le hiciera llegar por escrito, la que lamentablemente aun no obtiene, siendo ésta la razón principal por la que recurre ante el Sernac, acompañando a mayor abundamiento copia de la carta en cuestión, documento que fue debidamente recepcionado por el Banco de Chile y que a la fecha se mantiene sin respuesta a pesar de las constantes reiteraciones al personal de esta institución financiera, teniendo la presentación efectuada al Sernac como fecha de recepción el 14 de julio de 2017; **c)** A fojas 6 comunicación enviada al querellante por el Sernac informándole de la derivación de su requerimiento a la Superintendencia de Valores y Seguros siendo esa autoridad pública la encargada de gestionar su reclamación según la normativa especial que regula la materia e indicándole que podría seguir informándose del estado de avance de la tramitación del reclamo ante la Superintendencia de Valores y Seguros llamando al teléfono que le mencionan o dirigiéndose a las oficinas de la Plataforma de Atención al Inversionista y Asegurado, dando con tal comunicación el Sernac por concluida la intervención administrativa. **d)** A fojas 7 carta de fecha 29 de agosto de 2017 remitida al querellante Sr. **CAMPUSANO CASTILLO** por el Supervisor de Línea de Servicio al Cliente en donde dando respuesta respecto a la presentación efectuada ante el Sernac - que es aquella acompañado bajo la letra b) le informan, que los antecedentes del caso y de acuerdo a los antecedentes que ellos manejan la propiedad de calle Los Carreras 2488 mantiene un seguro de incendio, póliza 2264580133 de la Compañía Liberty Seguros, el que por su naturaleza no permite cambio de

f. obreros tanto juveo / 23X



materia asegurada, que una vez alzada la garantía sobre la propiedad este seguro podrá ser renunciado, que por ello le informan que se procederá con la devolución de las primas cobradas con posterioridad a la fecha del alzamiento de la garantía, invitándolo a tener contacto con doña Carolina Vallejos, Jefe de Plataforma de Sucursal Copiapó con la finalidad de la entrega de los fondos. Posteriormente en la audiencia respectiva acompañó documental consistente en: **e)** Dos fallos tanto de primera como de segunda instancia estos últimos de las Cortes de Apelaciones de Copiapó y Antofagasta referente a una materia similar a la que se ventila en estos autos, agregándose de fojas 53 a fojas 86 respectivamente; **f)** De fojas 84 a fojas 102 Póliza de seguros N° 20226458 con vigencia hasta el 30 de noviembre de 2018 la cual cubre incendios, inundaciones, y aluviones junto a detalle del pago efectuado por la póliza desde el 7 de diciembre de 2012 hasta el 10 de noviembre de 2017; **g)** A Fojas 103 formulario de solicitud de renuncia al seguro que le entregó el Banco de Chile al querellante el 22 de agosto de 2017 asociado a un finiquito que se agregó a fojas 104, documentos que el querellante se negó a firmar; **h)** A fojas 105 y a fojas 106 fotografías que muestran el estado en que quedó la propiedad ubicada en Chamonate y su entorno a consecuencia del temporal ocurrido el 12 de mayo de 2017; **i)** A fojas 107 certificado extendido por la médico psiquiatra Perla Saavedra Cornejo con fecha 17 de octubre de 2017 dando cuenta que el paciente Sr. **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** presenta un cuadro ansioso depresivo por stress que se habría desarrollado después del aluvión ocurrido en mayo de 2017 por el daño que afectó a su propiedad; **j)** Posteriormente rindió de fojas 123 a fojas 125 **prueba de testimonial**, declarando los testigos **MIGUEL ANGEL SALAS ARCOS** y **NICOLAS ALEJANDRO VAN NIEKERK BAKIT**. El primero narra que **CAMPUSANO CASTILLO** tenía contratado un seguro y el banco no quería hacerlo efectivo cuando se requirió el pago luego del aluvión del año 2017 donde las aguas ingresaron a la casa lo que le consta porque él estuvo encargado de la limpieza y posterior reparación del inmueble, que incluso sabe que la situación le ocasionó al demandante una depresión porque debió pagar la reparación y recuperación con recursos propios; que el monto de la reparación calculando la limpieza interior y exterior del inmueble, los daños interiores y externos y la pérdida de muebles fueron de aproximadamente \$15.000.000. Señala que él se dedica a la construcción, que notó a **CAMPUSANO CASTILLO** depresivo, desanimado porque ya en el anterior aluvión la casa igual había sido dañada y ahora el 2017 volvió a sufrir daños nuevamente a consecuencia de un aluvión entonces ya no quería hacer mas trabajos y que él lo había animado diciéndole que tenía que esforzarse y salir adelante. Que el inmueble se encuentra ubicado en el sector Chamonate y está ubicado en una parcela. Que no vio la póliza, que la casa



dañada y que él reparó es la que se muestra en las fotos que se le exhiben y que es la misma propiedad que el año 2015 se vio afectada por un anterior aluvión pero que desconoce si en ese momento la casa estaba o no estaba asegurada. El segundo testigo expone saber y constarle que como consecuencia del aluvión del año 2017 el inmueble propiedad de don **CARLOS CAMPUSANO** quedó muy afectado, que tanto él como su grupo familiar debieron trasladarse a vivir a Caldera, que el Sr. Campusano le comentó que el año 2015 esa propiedad también había quedado muy afectada por el aluvión y que entonces por un problema de dirección el seguro contratado no le cubrió el valor de los daños, razón por la cual ese mismo año rectificó los datos del inmueble, consignando como propiedad asegurada la ubicada en Chamonate, sin embargo en el año 2017 volvió a tener un problema con la Compañía Aseguradora lo que implicó que el seguro no accionara a su favor, que le consta que el Sr. Campusano cayó en un estado depresivo, se fue a vivir a Caldera, no podía ingresar a la casa ni trabajar manteniéndose hasta la fecha de su declaración en tratamiento psiquiátrico por la depresión que le ocasionó la actitud de la aseguradora, que evidentemente la actitud del Banco agravó la situación teniendo en consideración que perdió toda la casa y sus enseres y además al ir a activar el seguro para que lo indemnizaran, la aseguradora por segunda vez se negó pese a que él había modificado oportunamente los datos del inmueble asegurado lo que implicó que la depresión que padecía se agudizara aún más. Señala que conoce la casa y que es la que se observa en las fotos que se le exhiben agregando que la reparación significó varios millones de pesos, porque él también tiene una casa en Chamonate y los daños que experimentó su casa fueron de alrededor de \$40.000.000. Responde que nunca vio la póliza que cubría la propiedad de Chamonate del Sr. Campusano, que sabe que tuvo que hacer el cambio de bien asegurado porque vendió la casa que tenía en esta ciudad calle Los Carreras y se le seguía cobrando el seguro respecto de esa casa pese a haber cambiado el seguro a la casa de Chamonate que es donde vive; **k)** A fojas 122 la parte querellante **solicita exhibición de documentos** consistentes en: original de la solicitud presentada por don Carlos Campusano con fecha 21 de septiembre de 2015; Original o en su efecto copia del requerimiento efectuado por Banchile Corredores de Seguros Ltda. a la Compañía Liberty Seguros mediante el cual transmite la solicitud de Campusano Castillo respecto del inmueble asegurado; detalle de los pagos efectuados al banco en razón del seguro desde el mes de septiembre de 2015 a noviembre de 2017 y, detalle de los pagos efectuados por el Sr. Campusano Castillo por concepto de pólizas, fijando el tribunal como fecha para la diligencia el 26 de diciembre de 2017. **l)** A fojas 145 el representante de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** don **MARCELO**



**SCHOELER GARCIA absuelve las posiciones** solicitadas a fojas 123 por la parte querellante contenidas en el pliego agregado a fojas 138 y responde:

**1)** Que, efectivamente el Sr. **CAMPUSANO CASTILLO** mantiene un seguro que paga con cargo a su cuenta corriente, aclarando que no se trata de un seguro hogar sino que es un seguro de garantía que cubre edificios pero no cubre contenidos; **2)** Que efectivamente el 18 de mayo de 2017 el cliente solicitó se efectuara una investigación interna para aclarar la sucedido con el seguro contratado; que se hizo una investigación constándose que efectivamente el cliente solicitó el cambio de un seguro contratado con otra compañía, específicamente con Consorcio y que no se le dio respuesta del resultado al cliente porque era una simple solicitud; **3)** Que, se le dio respuesta al Sernac Financiero dentro de plazo con copia al cliente. Posteriormente reconoce que se procedió a abonar a la cuenta corriente del cliente todas las primas cobradas desde la fecha de venta de la propiedad amparado por el seguro asociado a la garantía hipotecaria; **1)** A fojas 146 se procede a cumplir la diligencia de **exhibición de documentos** decretada a fojas 123 por la parte querellante y demandante consistentes en: **1)** A fojas 139 solicitud de cambio de bien asegurado de fecha 21 de septiembre de 2015 el que se agregó a fojas 139 haciendo presente quien lo exhibe que se trata del mismo documento agregado a fojas 108 el que no se presentó en original porque es así como lo arroja el sistema; **2)** A fojas 140, correo electrónico de fecha 20 de junio de 2017 remitido por don Carlos Montenegro Coordinador de la Corredora de Seguros de Banchile a don Marcelo Schoeler indicándole que este tipo de póliza por su naturaleza no permite el cambio de materia asegurada, pudiendo eliminarse el seguro solo después de alzada la garantía hipotecaria, haciendo presente el apoderado de la parte querellante que el documento exhibido no corresponde al solicitado, ya que lo que él solicitó fue el requerimiento efectuado por Banchile a la Aseguradora Liberty; **3)** A fojas 141 cartola con filtro en la cual se desglosan todos los pagos efectuados por el seguro materia de esta causa desde el mes de diciembre de 2012 al 10 de octubre de 2017; **4)** De fojas 142 a fojas 144 cartola de fecha 8 de noviembre de 2017 de la cuenta corriente del Sr. Campusano Castillo en la que constan 5 abonos efectuados el 8 de noviembre de 2017 correspondiente a las primas que fueron descontadas.

**CUARTO:** La parte denunciada acompaña como documental los documentos individualizados en el tercer otrosí de la minuta de fojas 25 los que se agregan de fojas 108 en adelante consistentes en: **a)** A fojas 108 formulario cambio de materia asegurada exclusivo para seguro hogar con devolución, indicándose como **dirección del nuevo riesgo**, Ruta S Antigua, parcela 22, Chamonate, suscrito con fecha 21 de septiembre de 2015; **b)** A fojas 109 minuta para



recurrir al Sernac redactada por don Carlos Campusano y presentada ante el Sernac con fecha 17 de julio de 2017; **c)** A fojas 110, formulario de atención al público del Sernac de fecha 19 de Julio de 2017 que resume lo dicho por el Sr. Campusano en la minuta agregada a fojas 109; **d)** A fojas 111 Oficio de fecha 20 de julio de 2017 referente al reclamo efectuado por el Sr. Campusano remitido por el Sernac al Banco de Chile; **e)** A fojas 112 respuesta enviada por el Banco de Chile a don Carlos Campusano en relación al reclamo presentado por este ultimo al Sernac; **f)** De fojas 113 a fojas 116 listado de movimientos en la cuenta corriente del Banco de Chile cuyo titular es el Sr. Campusano donde se consignan montos de dinero por devoluciones de primas; **g)** A fojas 117 carta enviada por el Sr. Campusano Castillo con fecha 18 de mayo de 2017 al Sr. Agente de la Sucursal del Banco de Chile, reclamándole por la situación de su seguro; **h)** A fojas 119 correo electrónico enviado por la Línea de Servicio al Cliente con fecha 29 de agosto de 2017 a don Carlos Campusano adjuntándole respuesta efectuada por el Banco al reclamo realizado por él al Banco de Chile, teniendo el tribunal por acompañados los documentos con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. **i)** Rinde posteriormente a fojas 127 la **testimonial** de **BLANCA SUSY RAMIREZ PAREDES** quien reconoce saber que el cliente **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** accionó en contra de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, debido a una solicitud de cambio de domicilio de una propiedad asegurada que hizo en el mesón de atención al cliente en el mes de septiembre del año 2015. Señala la testigo haber visto la solicitud y que le consta su presentación porque fue ella quien lo atendió en esa oportunidad, que luego mandaron la solicitud a **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS**. Aclara que ella trabaja para el Banco de Chile y en esa época atendía las solicitudes o cambios de los asegurados y luego despachaba los documentos a la Aseguradora Banchile Seguros Ltda. a Santiago para que resolvieran lo peticionado por el cliente, que ella envió la solicitud presentada y después de eso el cliente no se acercó más a preguntar, por lo tanto desconoce si recibió o no recibió la nueva póliza. Que no sabe que ocurrió con posterioridad. Que ella pidió el formulario a Banchile y el cliente lo llenó y lo que él pedía era cambiar el seguro que amparaba a una propiedad que tenía en calle Los Carreras y se trasladara para cubrir los daños que pudieran ocasionarse a futuro en otra propiedad ubicada en Chamonate. Que la respuesta se envía por la Corredora al cliente, ya sea adjuntando una nueva póliza o respondiendo que se acepta lo peticionado, esto es, el cambio del inmueble asegurado. Posteriormente a fojas 128 declara doña **PAULINA DEL CARMEN CISTERNAS GOMEZ**, Cedula de Identidad N° 11.508-3471-6, quien luego de ser juramentada señala que trabaja para el **BANCO DE CHILE**

f. dorantes tanto | nuevo | 239



y que por ello sabe y le consta que el Sr. **CARLOS CAMPUSANO** adquirió a través de la Corredora **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** un seguro hogar para un inmueble ubicado en calle Los Carreras, que posteriormente el año 2015 después del aluvión ocurrido en marzo de ese año solicitó que el seguro que amparaba el inmueble ubicado en calle Los Carreras fuera trasladado a objeto que amparara la propiedad donde él vivía que era una parcela ubicada en el sector de Chamonate de esta comuna, que el cliente firmó una solicitud peticionando el cambio de sujeto asegurado y que la solicitud a la cual ha hecho mención la firmó en la Sucursal del Banco de Chile en Copiapó. Agrega la testigo que ella ha concurrido para aclarar la situación ya que el Sr. Campusano piensa que el tramite fue efectuado por ella, que ella lo atendió el año 2015 ya que así lo dice en la demanda, pero quien lo atendió el año 2015 cuando pidió el cambio de sujeto asegurable fue su colega Blanca Ramírez Paredes, enterándose de ello al tomar conocimiento de la demanda porque antes de presentarla el Sr. Campusano concurrió al Banco preguntando si el cambio de bien asegurado que él había pedido el año 2015 efectivamente se había hecho, que ella le contestó que no tenía ningún antecedente porque el año 2015 no lo había atendido, que para darle respuesta ella ingresó a su sistema y no encontró nada porque ella no había diligenciado el tramite peticionado, que con esta respuesta el cliente se dirigió a hablar con los jefes y ahí constataron que efectivamente la solicitud de cambio se había realizado el año 2015 y quien lo había tramitado era doña Blanca Ramírez, encontrando posteriormente la solicitud. Que, la solicitud a que hace referencia es la que en el momento le exhibe el Tribunal y que los datos tanto del solicitante como de su correo electrónico fueron consignados personalmente por el solicitante, que después supieron que quien había atendido al Sr. Campusano era la Sra. Blanca Gutiérrez porque los números consignados en el párrafo "*datos de la Póliza*" eran de ella y además al ser preguntada resultó que ella tenía la información en el sistema, sabiendo que la funcionaria envió la solicitud a Banchile Corredores de Seguros. Al preguntársele el procedimiento que se sigue después que un cliente firma un formulario de cambio de bien asegurado, la testigo responde, que el mecanismo consiste en que Banco de Chile recepciona el documento, después Banchile Corredores de Seguros se contacta con el cliente al correo electrónico que el cliente consignó en la solicitud a objeto que éste firme una póliza, que en este caso el cliente no firmó la póliza. Señala que debe reiterar que el Banco de Chile, Sucursal Copiapó, solo recepciona la solicitud para el trámite que pretende el cliente y lo remite a la aseguradora y es ésta la que tiene que contactar al cliente y generar la nueva póliza. Que para generar la nueva póliza la aseguradora tiene que evaluar el inmueble y para ello recurren a un inspector, que Banchile Corredores de Seguros no tienen oficina en



Copiapó ya que todo está centralizado en Santiago, que el Banco de Chile, sucursal Copiapó recibe las solicitudes y las despacha a Santiago por valija o por correo electrónico. Que todas las solicitudes efectuadas por los Clientes de la Corredora en Copiapó son atendidas por funcionarios del Banco de Chile de la sucursal, pero ellos solo reciben las solicitudes no generan pólizas. Posteriormente al ser conainterrogada respecto de si la respuesta a la solicitud de cambio de bien asegurado fue o no cursada y de si el seguro le fue o no entregado formalmente al cliente después de mayo de 2017, la testigo responde: Que, en Mayo de 2017 ella lo atendió y le señaló que no tenía ningún antecedente de aquellos por los que estaba preguntando. Posteriormente la testigo dice que efectivamente el cliente insistió en sus preguntas y que ella le manifestó que no sabía ya que ella no lo había atendido y que cuando por segunda vez el cliente se acercó a preguntarle ella ya estaba en conocimiento que él había deducido una acción judicial en contra de la Corredora mencionándola erróneamente a ella como la persona que lo habría atendido el año 2015 cuando presentó la solicitud de cambio de domicilio. Por último rinde la declaración de doña **CAROLINA ANDREA CASTILLO FRITAS**, quien declara estar en conocimiento ya que el Sr. **CARLOS CAMPUSANO** se acercó a hablar con ella en junio de 2017, comentándole que en septiembre del año 2015 había solicitado cambio de domicilio de un seguro ya que él tenía un seguro que cubría los daños en una propiedad ubicada en calle Los Carreras y en septiembre pidió que ese seguro se trasladara para cubrir los daños que pudieran ocurrir en otro inmueble que él tenía y que estaba ubicado en el sector Chamonate. Que luego de haberle explicado el trámite que él efectuó, le señaló que en mayo de 2017 al concurrir a las oficinas del Banco de Chile para hacer efectivo el seguro porque la propiedad de Chamonate había sufrido daños a consecuencia del aluvión no se lo hicieron efectivo, señalándole la Corredora que no había un seguro respecto de ese inmueble, que cuando existe una póliza y se pretende trasladar el seguro para que cubra los daños en otro inmueble, se debe generar una nueva póliza y que esto no ocurrió porque lo que el cliente hizo fue firmar una solicitud, pero no se generó una nueva póliza y que esto sería de lógica por que las propiedades son distintas, los valores son distintos y por lo tanto las primas tiene que ir asociadas al nuevo inmueble que se pretende asegurar, debiendo por lo tanto existir una nueva evaluación, que por ende debería haber habido un aumento del primero lo que no ocurrió ya que se le siguió cargando a la cuenta la prima que tenía respecto del inmueble de calle Los Carreras. Al preguntársele el motivo por el cual la corredora no habría generado la nueva póliza ni valorado el nuevo inmueble asegurado la testigo responde que ese trámite lo hace directamente la Asegurada, la que tendría que haberle respondido a él a través de su correo electrónico si aceptaba o no

f. documento cuando juvo/2011



el cambio de domicilio y que el cliente nunca se acercó al Banco a preguntar información respecto al trámite requerido. Luego señala que el seguro que tenía el inmueble de calle Los Carreras estaba asociado a un crédito hipotecario, que tal crédito fue pagado por lo menos dos años antes del aluvión de 2015 pero el seguro se mantuvo porque el cliente no renunció al seguro; que en Septiembre de 2015 se presentó al Banco y firmó la solicitud para cambiar el seguro al inmueble de Chamonate reiterando que para que el seguro se concrete tiene que existir una evaluación previa del inmueble. Reconoce que no habiendo una oficina de la Corredora en Copiapó, la cara visible de esta es la sucursal del Banco de Chile aclarando que es solo para recepción de antecedentes, requerimientos o solicitudes, todo lo cual posteriormente se envía a Santiago y desde Santiago le responden al cliente. Reconoce que el 18 de mayo de 2017 recibió por parte de don **CARLOS CAMPUSANO** una solicitud formal de información para Banchile Corredores de Seguros la que se ingresó al sistema haciéndose el seguimiento a Santiago y que a esa carta se le dio respuesta el 29 de agosto de 2017.

**QUINTO:** Que, previo entrar a la resolución del conflicto, es menester determinar primeramente si el querellante **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** interpuso oportunamente la acción infraccional, esto es, dentro del plazo de seis meses a que se refiere el artículo 26 de la ley 19.496, y en el evento que así fuera deberá determinarse posteriormente al tenor de la prueba rendida si la querellada incurrió en infracción a los artículos 3 letra b); 12 y 23 de la misma ley o a alguna otra de sus disposiciones.

**SEXTO:** Que, yerra la querellada al señalar que la infracción que motivó la acción contravencional habría ocurrido el 21 de Septiembre de 2015, ya que si bien el querellante hace referencia a esa fecha, es claro en señalar que la infracción ocurrió a partir del **18 de mayo de 2017** en que solicitó mediante la presentación agregada a **fojas 3** dirigida a don Marcelo Schoeler que éste realizara una investigación interna en la institución para aclarar lo sucedido con el requerimiento efectuado por su parte el 21 de septiembre de 2015 en orden a cambiar la materia asegurada y lo ilustrara respecto a la manera de hacer efectivo el seguro contratado mediante una respuesta escrita que le permitiera evaluar los pasos a seguir, presentación respecto de la cual no obtuvo respuesta, lo que fue cosa reconocida por Schoeler García al absolver posiciones a fojas 145 cuando refiriéndose al punto pertinente contestó: "*Que no se dio respuesta a la presentación porque se trataba solo de una solicitud*"; y constando en autos que entre la fecha de presentación del mencionado documento **18 de mayo de 2017** a la fecha de interposición de la querrela **20 de septiembre de 2017** transcurrieron 4 meses, necesario

f. documentos adjuntos 108/292



resulta concluir que la acción infraccional se interpuso dentro del plazo de seis meses a que se refiere el artículo 26 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores por lo que corresponderá rechazar la excepción de prescripción deducida por la querellada en la minuta de contestación agregada a fojas 25 y siguientes.

**SEPTIMO:** Que, apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 19.496 es posible determinar para resolver el litigio si la querellada incurrió en infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra b); 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, el derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios contratados, la obligación de respetar los términos y condiciones pactadas y por último, si la querellada en la prestación del servicio otorgado al consumidor actuó con negligencia ocasionándole a este último menoscabo debido a fallas o deficiencia en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia seguridad, peso, medida del respectivo bien o servicio.

**OCTAVO:** Que, de los antecedentes acompañados se desprende que ante la solicitud del usuario relativa al cambio de la materia asegurada, la querellada sostiene que se trata sólo de una solicitud, no logrando acreditar en el proceso que esta fue debidamente tramitada, lo que trae como consecuencia el reconocimiento de no haber dado respuesta a la misma por tratarse de una simple solicitud. En cuanto a la carta de fecha 18 de mayo de 2017, se reconoce que se dio respuesta al consumidor de la solicitud de investigación y procedimientos a seguir a instancias del Servicio Nacional del Consumidor, sólo con fecha 29 agosto de 2017.

**NOVENO:** Del mérito del proceso se desprende que la póliza N° 20226458133 relativa al seguro incendio se mantuvo vigente a pesar del alzamiento de la garantía hipotecaria sin que exista en el instrumento una prohibición expresa que impidiera al consumidor el cambio del materia asegurada. Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener presente que es el propio querellado quién reconoce la existencia de la Póliza N° 167262569 denominada Hogar con Devolución al evacuar el informe dirigido a este tribunal agregado a **fojas 188** firmado por el propio Sr. Schoeler señalando en el documento que dicha póliza corresponde a Liberty Compañía de Seguros y no a Consorcio Seguros Generales como **erróneamente** se consignó por personal de su dependencia al llenar el formulario agregado a fojas 108. Los testigos de la querellada doña Blanca Ramírez y doña Paulina Cisterna Gómez, reconocen la existencia del Seguro Hogar con devolución, expresando que era de cargo de la Compañía de Seguros enviar la nueva póliza y que la solicitud de cambio de materia

f. obrantes cuente 1tes/243



asegurada no se había tramitado.

**DECIMO:** Que de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor es obligación del proveedor poner en conocimiento del usuario no sólo el precio y las condiciones de contratación, sino también cualquier otra característica relevante de los mismos para que el consumidor pueda decidir libremente su contratación, en este caso era obligación del proveedor informar al consumidor la imposibilidad de cambiar la materia asegurada en el caso de la póliza N° 202264580133.

**DECIMO PRIMERO:** Que, la infracción al deber de una información veraz y oportuna también se produce al momento de entregarle al asegurado un formulario con información errónea que le impidió en definitiva activar el Seguro Hogar al indicarse erróneamente en esa oportunidad la Compañía aseguradora, error que podría haberse enmendado si la denunciada hubiere obrado de buena fe, respondiendo adecuadamente las solicitudes efectuadas por el Sr. Campusano.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada infringió los artículos 3 letra b), e), 12, y 23 de la ley 19.496, al no emplear la debida diligencia y cuidado en la entrega de información al consumidor acerca de la totalidad de los seguros contratados, la imposibilidad de cambio de la materia asegurada, razón por la cual se acogerá la denuncia efectuada por don **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** en contra de **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.

## II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

**DECIMO TERCERO:** Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 8, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, don **MARCELO DIAZ SUAZO** actuando en representación de don **CARLOS CAMPUSANO CASTILLO** demanda civilmente a **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** solicitando se condene a la demandada al pago de la suma ascendente a **\$596.968** por concepto de **daño emergente**, correspondiente a primas efectivamente pagadas por el demandante y descontadas de su cuenta corriente; a la suma de **1.720 Unidades de Fomento**, equivalentes al 15 de mayo de 2017 a **\$45.758.089** por concepto de **lucro cesante**, que corresponde a la cobertura CAD120130517 avalanchas, aluviones del "Seguro Hogar" contratado por

f. documentos en suute y motivo/244



intermedio de BANCHILE Corredores de Seguro Limitada y la suma de **\$5.000.000**, por concepto de **daño moral**, configurado por el deterioro de los sentimientos, la afectación espiritual con consecuencias patrimoniales que debe indemnizarse.

**DECIMO CUARTO:** Que, la denunciada solicitó el rechazo de la demanda civil, indicando que no procede acoger la demanda civil al no existir infracción a la Ley del Consumidor desde el momento que el actor no contrató la nueva póliza para el inmueble ubicado en Chamonate Parcela 22, casa 2-M. Explica que las pólizas no consideran riesgos como el lucro cesante y el daño moral. Finalmente niega todos y cada uno de los hechos que invoca el actor, por lo que de conformidad al artículo 1698 del Código Civil correspondería al demandante acreditarlos.

**DECIMO QUINTO:** Que, habiéndose acreditado de conformidad a la prueba rendida y analizada en autos, los presupuestos fácticos de la infracción denunciada, nace como corolario el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales contemplados en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496.

**DECIMO SEXTO:** Que, respecto al **daño emergente**, se encuentra acreditado en el proceso con el documento agregado a fojas 113, que la denunciada procedió a **devolver** las primas pagadas mediante descuento en cuenta corriente entre el mes de diciembre de 2012 y el mes de agosto de 2017, motivo por el cual se **rechazará** la demanda en este punto.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, para acreditar el **lucro cesante** el demandante acompañó la póliza de seguro de incendio agregada a fojas 84 y siguientes, también acompañó set de fotografías de una propiedad sin que pueda determinarse si corresponde a la ubicada Chamonate Parcela 22, casa 2-M, acompañó documento relativo al cambio de materia asegurada a fojas 108 y rindió prueba testimonial a rola de fojas 123 a 126. Del análisis de dichos antecedentes, esta sentenciadora estima que no se ha podido acreditar las sumas de dinero que el demandante ha dejado de percibir al no haber operado el Seguro Hogar, toda vez que el cambio de materia asegurada se solicita respecto de la póliza N° 167262569, la que no se encuentra agregada en proceso, por lo cual se desconoce cuáles son los requisitos para que opere el monto asegurado y los siniestros asegurables. Si bien es cierto, sólo un testigo indica que el monto de la reparación del inmueble ubicado en Chamonate Parcela 22, casa 2-M, ascendió a la suma de \$15.000.000, no existe ninguna otra prueba que acredite que esas sumas de dinero hayan sido efectivamente

f. - asuntos cuente | ~~cuente~~



reembolsadas por el actor, ni siquiera existen antecedentes en el proceso que la propiedad haya sido efectivamente reparada. De la póliza N° 20226458, se desprende que el inmueble asegurado es el ubicado en avenida los Carrera N° 2488, por lo que resulta irrelevante analizar si la cobertura de dicha póliza ascendía a la suma de 1.720 UF, más aún si no existen antecedentes acerca de CAD 120130517 Avalanchas, Aluviones.

**DECIMO OCTAVO:** Que, en cuanto al **y**, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico, para ordenar su reparación, debe establecerse la existencia del mismo por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario. El padecimiento psíquico sufrido se encuentra acreditado en autos con el documento agregado a fojas 107, mediante el cual un profesional médico certifica que el actor presentaba cuadro ansioso depresivo secundario a estrés, lo que denota que las condiciones de vida del Sr. Campusano se vieron alteradas como consecuencia de los hechos narrados en la demanda. Estos hechos son ratificados por los testigos quienes indican que lo mantiene hasta la fecha en tratamiento psiquiátrico por el hecho que le ocasionó la compañía de seguros.

**DECIMO NOVENO:** Que, el monto de la indemnización del daño moral se determinará en lo resolutive de la sentencia sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que el perjudicado tenga una reparación racionalmente equivalente.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e); 12 Y 23 de la ley 19.496; artículo 14 de la ley 18.287; y artículos 2314, 2316, 2317 y 2329 del código Civil

**SE RESUELVE.**

**1°** Que **SE RECHAZA** la excepción de prescripción deducida a fojas 30 por la apoderada de la denunciada en el segundo otrosí del escrito de fojas 25.

**2°** Que **SE ACOGE** la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas 8 por don **MARCELO SERGIO DIAZ SUAZO**, Chileno, Abogado, domiciliado en calle Colipí N° 570, oficina 520, Copiapó, en representación de don **CARLOS LUIS CAMPUSANO CASTILLO**, empresario, Cédula de Identidad N° 15.870.542-7, domiciliado en Copiapó, Sector Chamonate,

b. de cuenta corriente 12/24/17



Parcela 22, casa 2 - M, y en consecuencia **SE CONDENA** a la querrelada **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** persona jurídica de su giro, Rol Único Tributario N° 77.191.070-k, representado por el jefe de oficina y / o administrativo de esta ciudad don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, agente de sucursal Copiapó, Banco de Chile, ambos domiciliados en calle Colipí N° 394, Copiapó, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere los artículos 3 letra b), e), 12, y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3° Que se **ACOGE PARCIALMENTE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida **CONDENÁNDOSE** a **BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, representada legalmente por don **MARCELO RODRIGO SCHOELER GARCIA**, a pagar al demandante la suma de \$5.000.000 (**cinco millones de pesos**), por concepto de **daño moral**.

4° Que, por los motivos razonados se **RECHAZA** la demanda civil respecto de las sumas demandadas por concepto de daño emergente y lucro cesante.

5° Que, las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el índice de precios del consumidor desde la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo e intereses corrientes desde que la condenada se encuentre en mora.

6° Que cada parte pagará las costas de la causa.

**NOTIFIQUESE**

**Rol N° 5670.-/2017.-**

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTHEISHAT**, Secretaria Abogado.