000436 Rol Nº 12638-15-2.
Juan Carlos Luengo Pérez.
y otros.
Teatinos 333, piso 2º.
Santiago.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑOA

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

Rol N° 12.638-2015-2

RECIBIDO SERNAC 26 ENE 2017 Res. Fecha Empresa

CORREOS DE CHILE FRANQUEO 180461 392124 NO VALIDO COMO FRANQUEO COD:10063

Rol N° 12.638-2015-2

Ñuñoa, veintidós de diciembre de dos mil dieciséis

Closi Pf 81

094067

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 54,** por denuncia interpuesta por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ,** abogado, en su calidad de Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de la Compañía aseguradora **RSA SEGUROS CHILE S.A.,** Rut 99.017.000-2, representada en forma legal para estos efectos por doña **PAULINA HIRANE,** ambos con domicilio en Av. Providencia N° 1760, piso 4, comuna de Providencia. Funda su acción, dicho organismo estatal, por infracción a los artículos 3° inciso primero, letra b), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, a partir del reclamo realizado por don Nolberto Pérez, con fecha 14 de abril de 2015, y que consta en Formulario Único de Atención de Público N° R2015M306707, en virtud del cual el consumidor señala que el día 15 de febrero de ese año declaró ante RSA Seguros el Siniestro N° 115.110.149, ocurrido en el vehículo tipo station wagon, marca Suzuki, modelo Baleno, año 2004, color plateado, patente VT.5281-4, sobre el cual existía un contrato de seguro suscrito con la denunciada, como consta en póliza N° 4.418.336, ítem 2.434, sin embargo, dicha empresa se niega a cumplir con las obligaciones emanadas de dicho contrato de seguro, conforme a informe de liquidación N° 115.110.149. Sostiene que la denunciada se negó dar cumplimiento escudándose en el argumento de no existir un interés asegurable, razón por la cual el Sr. Pérez no se constituiría como interesado económicamente en la conservación del bien asegurado, toda vez que el beneficiario de dicho seguro sería Ana Gutiérrez Vera, su cónyuge y propietaria inscrita del vehículo ya singularizado. Hace presente, además, que el subordinado de RSA Seguros, que actuó como vendedor, no informó de aquella situación al consumidor-contratante, aun cuando la relevancia de hacer hincapié en ello era fundamental, pues se trataba de una condición determinante y que el Sr. Pérez desconocía, quien suscribió el contrato para asegurar el vehículo signado pese a que no existiría, a juicio de la Compañía, un interés asegurable-interés económico en la conservación del bien asegurado. Ello cobra vital importancia por cuanto evidencia una falta de información por parte del proveedor. Indica que, según los antecedentes que acompaña en autos, queda totalmente establecido que el beneficiario del seguro es la Sra. Gutiérrez Vera, cónyuge del consumidor afectado. Entonces, queda de manifiesto que el contrato fue suscrito entre el Sr. Pérez Asenjo y RSA Seguros, y que la asegurada/beneficiaria es la Sra. Gutiérrez Vera y el vehículo de esta última. En suma, el

CONFORME CON SU ORIGINAL

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO

interés económico asegurable, corresponde exactamente al siniestro que afectó al station wagon de la cónyuge del consumidor afectado, por haberlo contratado en favor de ella. Por último, señala que atendido el negativo comportamiento del proveedor frente a esta situación, el consumidor afectado quedó en la necesidad de concurrir ante ese Servicio para efectos de iniciar el procedimiento de mediación respectivo. En virtud de lo anterior, dicho organismo estatal envió traslado a la denunciada, con el objeto de obtener una respuesta respecto del hecho, el cual no fue contestado por RSA Seguros, dando cuenta de una nula disposición de dicha Compañía aseguradora, por cuanto no manifestó intención alguna de dar una solución al Sr. Pérez. Para acreditar sus afirmaciones, SERNAC aporta antecedentes de **fs. 1 a 53.** El libelo aparece válidamente notificado a **fs. 69.**

SEGUNDO: Que, a **fs. 73,** Jaime Cristóbal Parra García, Rut N° 13.831.523-1, abogado, 35 años, representando a RSA Seguros Chile S.A., formula sus descargos, sosteniendo que este sentenciador no es competente para juzgar este tipo de relación jurídica, en el sentido que existen leyes especiales que regulan la materia, según lo dispone la propia Ley N° 19.496 en su artículo 2° bis. Se trata de la ley especial sobre Seguros N° 20.667 del Código de Comercio, que establece las reglas por las cuales se rigen las Compañías de Seguros y los asegurados, existiendo, además, el Decreto Supremo N° 1055 sobre liquidación del siniestros, junto con profusa normativa tanto de carácter general como circulares emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, que profundizan en la regulación de la relación que existe entre las Compañías y los asegurados. Por otra parte la misma Superintendencia actúa como regulador y tiene la facultad de multar a las aseguradoras por infracción a las normas recién citadas. Además, la misma póliza de seguro, que es un contrato, establece la forma de dirimir las controversias que existan entre asegurados y las Compañías de Seguros. A continuación, alega la falta de interés asegurable para que la Compañía niegue la indemnización del siniestro, en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.667, la cual define el interés asegurable en distintos artículos y en este caso, el contratante de la póliza no es el dueño del vehículo, por lo que no tiene un interés patrimonial en la pérdida de éste. Finalmente, arguye que no obstante se indica en la denuncia que su representada actuó como vendedor de la póliza, sin informar de la situación antes descrita al consumidor, lo cual es incorrecto ya que las Compañías de seguros venden sus pólizas a través de corredores de seguros, quienes están capacitados para realizar la venta y también son regulados por la misma Superintendencia al respecto.

TERCERO: Que, a **fs. 113,** se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Erick Orellana Jorquera, en representación de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor; y del abogado Manuel Urizar

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO ÑUÑOA

Vargas, abogado, representando a RSA Seguros Chile S.A., ambos con domicilio en calle Matías Cousiño N° 82, oficina 702, comuna de Santiago. La parte de SERNAC ratifica en todas sus partes la acción infraccional impetrada, solicitando que sea acogida íntegramente, con expresa condenación en costas. Luego, el apoderado de RSA Seguros, según escrito rolado a **fs. 99,** opone excepción de incompetencia absoluta de este juzgador. Por lo que, a lo principal **fs. 114,** Erick Orellana Jorquera, abogado, actuando en representación del Servicio Nacional del Consumidor, evacúa el traslado conferido, quedando los autos para resolver el incidente. Así, consta a **fs. 129** y siguientes resolución que acogió el incidente de incompetencia absoluta de este juzgador, la cual fue impugnada, dentro de término, vía apelación por la parte de SERNAC, a través de su apoderado Juan Carlos Vidal Serrano, para ante la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago. En este sentido, la Primera Sala de ese Tribunal de Alzada trajo los autos en relación y una vez escuchados los alegatos de los litigantes, con fecha ocho de julio de dos mil dieciséis, acogió el Recurso deducido. De este modo, al tenor de lo resuelto por el Tribunal de Segunda Instancia, a **fs. 90,** se llevó a cabo la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Erick Orellana Jorquera, en representación de SERNAC, y del abogado Manuel Urizar Vargas por RSA Seguros Chile S.A. Esta última contesta por escrito, conforme consta a lo principal de **fs. 215,** acción deducida en su contra, solicitando desde ya su total y absoluto rechazo, con costas. En la misma presentación alega la falta de legitimación activa de la denunciante. En cuanto a la prueba documental, el SERNAC reiteró documentos aportados de **fs. 1 a 53,** ambas inclusive, los cuales fueron observados al segundo otrosí de la presentación de fs. 215, por la parte de RSA Seguros. Ahora bien, la denunciada aporta antecedentes de **fs. 201 a 214,** siendo estos observados por la denunciante a **fs. 232** y siguientes. Respecto a la prueba testimonial, solamente la parte de RSA Seguros rindió, de acuerdo a lista rolada a fs. 200, y consistió en los dichos de Ximena Pilar de Lourdes Castillo Faura, cédula de identidad N° 10.512.307-8, abogada, domiciliada en calle Antonio Bellet N° 292, oficina 706, comuna de Providencia, quien bajo promesa de decir verdad, sin tacha, ratificó su firma y el contenido del informe en Derecho acompañado por la denunciada a fs. 201 y siguientes. Los comparecientes no formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

CUARTO: Que, a **fs. 243,** llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo.

QUINTO: Que, a **fs. 246,** encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONFORME CON SU ORIGINAL

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO

SEXTO: Que, con la denuncia de lo principal de fs. 54, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, las cuales fueron observadas por la parte contra la cual se han hecho valer, y demás antecedentes allegados al proceso, que este juzgador aprecia y pondera de conformidad a los principios de la sana crítica, ha llegado a formarse convicción, concluyendo que la denunciada RSA Seguros, por intermedio de una empresa corredora de seguros subordinada, o que a lo menos le presta servicios a dicha Compañía en su calidad de agente de ventas de pólizas de seguro, en la especie, suscribió un contrato de seguro automotriz con Nolberto Pérez Asenjo, entregándole al cliente información incompleta en cuanto a qué se entiende por interés asegurable y cuáles serían las consecuencias que conllevaría asegurar un vehículo cuyo propietario es un tercero, quien de todas formas era su cónyuge, doña Ana Gutiérrez Vera. Se trata pues de un elemento esencial del contrato en cuestión, toda vez que la principal razón por la cual se asegura un vehículo es, precisamente, para que, en caso de siniestro, se active el seguro y la póliza respectiva le otorgue la cobertura convenida por las partes, tanto respecto al daño propio como al daño ocasionado a terceros (o responsabilidad civil), ítem que no necesariamente concurre a todo evento. Vale decir, tratándose del primer supuesto, con fecha 15 de febrero de 2015, sucedió que el vehículo asegurado de propiedad de la cónyuge del consumidor afectado, tuvo participación en un choque múltiple. En este contexto, tras dar cuenta a la Compañía aseguradora del siniestro acontecido, la denunciada, lejos de proceder a activar el seguro y dar cobertura al riesgo según los términos pactados en póliza contratada, mediante informe de liquidación emitido por aquélla se procedió al rechazo del siniestro por carecer el asegurado de interés asegurable, esto es, no siendo propietario del móvil no podía acogerse el denuncio. A mayor abundamiento el consumidor había contratado un seguro que sin lugar a dudas no habría podido utilizar jamás. Ése es el punto determinante que permite a este juzgador colegir que la información proporcionada al contratante del seguro no cumplió con el criterio de oportunidad, puesto que siendo el automóvil de propiedad de otra persona, aun cuando se tratara de su propia cónyuge, el Sr. Pérez Asenjo NO podría hacer uso del seguro en caso de siniestro alguno. Además, se ha constatado que la denunciada prestó un servicio deficiente, aplicándosele, así, las normas estipuladas en la ley del ramo que sancionan la conducta del proveedor, en la medida que aquél no se hizo entero y único responsable por incumplir con su rol esencial de experto en el área de seguros, sin importar que en principio el contrato fuere suscrito entre el Sr. Pérez Asenjo y una corredora de seguros, puesto que aquélla es subordinada de la Compañía (situación que se constata a diario, de acuerdo a la forma en que funciona el mercado), desnudando, entonces, sus falencias en este ámbito y, por consiguiente,

demostrando que su negligencia conllevó un evidente menoscabo al consumidor afectado. Con todo, es dable puntualizar que la denunciada, de un modo u otro, reaccionando ante la decisión errada adoptada primitivamente en cuanto a rechazar la cobertura del siniestro y el pago de la indemnización respectiva al asegurado ya individualizado, de acuerdo a documentos rolantes de **fs. 211 a 214,** habiendo transcurrido más de 10 meses desde la fecha en la cual se le comunicó al Sr. Pérez Asenjo del rechazo del siniestro. Luego, dicha circunstancia será un antecedente preponderante al momento de considerar este juzgador el monto de la multa que aplicará a la denunciada por su responsabilidad infraccional.

SÉPTIMO: Que, en definitiva fluye que, RSA Seguros incurrió en la infracción que contempla el artículo 12 de la Ley en comento, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 de ese cuerpo legal, al no respetar los términos y condiciones ofrecidas, entregando al momento de la suscripción del contrato una información incompleta, carente de oportunidad y de veracidad, fundamentalmente en relación con el concepto de interés asegurable y la forma en que opera en caso de siniestro para proceder a la activación del seguro y dar cobertura al riesgo según póliza contratada, vulnerando lo previsto en esas disposiciones, debido a que no brindó un servicio óptimo conforme a lo pactado, faltando a su deber de profesionalidad, aun cuando a posteriori echara pie atrás en su decisión, acogiendo el denuncio de siniestro, dándole cobertura al riesgo conforme a la póliza y procediendo al pago de la indemnización pertinente. En consecuencia, ha infringido la normativa pertinente de la Ley N° 19.496 y, por tanto, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

OCTAVO: Que, sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, en relación con la falta de legitimación activa del SERNAC para impetrar la acción de marras, alegada en su escrito de contestación por la parte RSA Seguros, cabe destacar que la letra d) del artículo 58, de la ley en comento dispone: *"El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: 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."* Cuando la norma citada emplea la expresión *"intereses generales de los consumidores",* debe entenderse que dicha expresión de derechos es más amplia que aquella que se refiere a *"interés colectivo o difuso"* que menciona el artículo 50 del mismo cuerpo legal, porque los primeros dicen relación con los intereses sobre la

CONFORME CON SU ORIGINAL

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIA

materia de la sociedad toda, como sinónimo de interés público o bien común, establecido, además, como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Carta Fundamental; mientras que los últimos corresponden al interés de un grupo determinado, determinable o indeterminado, pero en definitiva, sólo una parte de la sociedad o, más bien dicho, a un grupo de consumidores que forma parte de la sociedad, pero no a toda ella. Habida cuenta de lo anterior, tratándose en la especie de aquellos casos en que se encuentra comprometido el interés general de los consumidores, este sentenciador considera que el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar y hacerse parte en las causas respectivas, como ha sucedido en el caso sublite. Por tanto, la tesis planteada por la denunciada RSA Seguros en cuanto a la supuesta falta de legitimidad para accionar del Servicio Nacional del Consumidor, carece de asidero y será rechazada de plano; lo que, en todo caso, en nada altera lo que se viene decidiendo.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 3°, inciso primero, letra b), 12, 23, inciso primero, 50, 50 A y 58, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la denuncia de lo principal de fs. 54. En consecuencia, **se condena a RSA SEGUROS CHILE S.A.,** representada en forma legal por doña **PAULINA HIRANE,** ya individualizados, **al pago de una multa equivalente a 8 U.T.M. (OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES),** como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, por no entregar la información completa, veraz, oportuna y relevante al momento de la suscripción de un contrato de seguro.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por parte de la Sra. Secretaria del Tribunal.

2.- Que, **se condena a RSA SEGUROS CHILE S.A.,** representada legalmente por doña **PAULINA HIRANE,** ya individualizados, al pago de las costas de la causa.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL ÑUÑOA SECRETARIA

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 12.638-2015-2

PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑOA. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-

CONFORME CON SU ORIGINAL

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
SECRETARIA

Santiago, trece de julio de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada, con las modificaciones que siguen:

1.- Se suprimen sus fundamentos sexto y séptimo;

2.- En su motivo octavo se elimina la frase explicativa inicial que señala *"sin perjuicio de lo expuesto precedentemente"* y se desecha toda la reflexión que está a continuación del segundo punto seguido, desde la expresión *"Habida cuenta de lo anterior..."* hasta la aseveración final que indica *"...en nada altera lo que se viene decidiendo"*.

Y se tiene además presente:

Primero: No puede negarse que corresponde a una función principal y esencial del SERNAC la de velar por la protección de los "*intereses generales de los consumidores*", para lo cual dicho servicio no requiere de alguna habilitación especial o *ad hoc*, porque la misma ley le entrega las atribuciones correlativas;

Segundo: Sin embargo, el punto es otro y ha sido tratado reiteradamente por la jurisprudencia, esto es, qué debe entenderse o cuándo se está en presencia de un caso que involucra los "*intereses generales de los consumidores*" , noción jurídica indeterminada que utiliza el artículo 58 de la Ley N°19.496, sabiendo que esa misma ley acuña los conceptos de "*interés colectivo o difuso*" e interés individual;

Tercero: Con relación a ello, esta Corte adscribe a la idea, presente en múltiples sentencias de los tribunales superiores de justicia, vale decir, que los "*intereses generales de los consumidores*" se refieren a un tipo de interés que rebasa los límites de la individualidad e incluso la sumatoria de las individualidades y hasta los intereses de los colectivos de personas, al punto de ubicarse en un plano de globalidad que involucra a la sociedad en su conjunto. Así, la idea del interés

PDDTFZSCZK

general de los consumidores es semejante al concepto de interés público o de bien común;

Cuarto: Ahora bien, ocurre que el caso en análisis concernía a una situación puntual o concreta, en el sentido que no resulta susceptible de extrapolar a otras hipótesis en función de su repetición o verificación posibles para otros eventos, al punto que se justifique la intervención del servicio público. Expresado en otras palabras, en definitiva el SERNAC pretende asumir la representación de un consumidor en particular, respecto de quien la empresa denunciada cumplió inclusive con satisfacer el requerimiento que motivara la comparecencia inicial de ese consumidor ante el órgano de la administración.

Por estas razones, ***se revoca*** la sentencia apelada de veintidós de diciembre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 247 a 250 y, en su lugar, se decide que ***se rechaza*** la denuncia de fojas 54, por falta de legitimación activa por parte del SERNAC, sin costas por estimarse que hubo motivo plausible para litigar.

Redactó el ministro señor Astudillo.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1467-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Ministro (S) señora Andrea Díaz-Muñoz Bagolini y por la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik. No firma la Ministro (S) señora Díaz-Muñoz por haber terminado su suplencia. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

PDDTFZSCZK

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 13/07/2018 12:46:26

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH
GURALNIK
ABOGADO
Fecha: 13/07/2018 13:36:21

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 13/07/2018 13:47:20

PDDTFZSCZK

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Omar Antonio Astudillo C. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago, trece de julio de dos mil dieciocho.

En Santiago, a trece de julio de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

PDDTFZSCZK

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Av. Irarrázaval 2434, piso 4,
Ñuñoa.

Fojas – 307 –
Trescientos siete

ROL Nº 12638 – 2015 – 2.

Ñuñoa, veinticinco de julio de dos mil dieciocho.

CÚMPLASE.

CONFORME CON SU ORIGINAL

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL - ÑUÑOA - SECRETARIO

CORREOS CHILE SIGN POR LA ENTREGA CUARTEL 27 CDP - 14 21 AGO 18

CORREOS CHILE 7 AGO 2018 SUC. PLAZA DE ARMAS 13 CHILE

ROL N° 12638 – 15 – 2.
SEÑOR (a):
JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ; MARÍA GABRIELA MILLAQUEN URIBE; CATALINA CÁRCAMO SUAZO; MARITZA ESPINA OPITZ; PAOLA JHON MARTÍNEZ; VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL; ERICK ORELLANA JORQUERA; NATALIA GONZÁLEZ RIVERA.
TEATINOS N° 333, PISO 2°.
SANTIAGO.

003049

RECIBIDO 07 AGO 2018 SERNAC

FRANQUEO DEVUELTO Ref. Exp. N° 310 Fecha 25/07/94 Correos de Chile

CORREOS DE CHILE 1 180864 541433 NO VALIDO COMO FRANQUEO COD:10063

DE POLICIA LOCAL
OA
º 2434 4to PISO