

Santiago, diecisiete de mayo de dos mil veintiuno.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de sus considerandos cuarto segundo párrafo a partir del punto y coma, y quinto, que se eliminan.

**Y teniendo en su lugar y además presente:**

**Primero:** Que, doña Nora Silva Galleguillos, asistente social, deduce recurso de protección de garantías constitucionales en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., invocando como vulnerada la del artículo 19 N° 1 de la Carta Fundamental.

Señala que el año 2018, luego de haberse desempeñado durante años como asistente social para el Poder Judicial, se acoge a jubilación, contratando para ello los servicios de una asesora previsional, quien señaló que la renta vitalicia era la modalidad de pensión más conveniente. Para lo anterior se dirigió a las oficinas de la recurrida en la ciudad de Viña del Mar, donde se le señaló que podría optar a una renta vitalicia con período diferido, entre 12 a 36 meses, recomendándole dependientes de la recurrida, la renta vitalicia con período diferido de 12 meses, luego de lo cual decidió contratar con la aseguradora una renta vitalicia con esa modalidad. En el acto de suscripción del referido instrumento, se le reiteró lo dispuesto en él, en el sentido que mediando el mutuo acuerdo de las



partes podría prolongar el período diferido hasta por un término de 24 meses.

Agrega que a mediados del año 2019, se dirigió al domicilio de la recurrida, con el propósito de obtener la prolongación del período diferido por un término de 24 meses, pero que no recibió respuesta; y que ante el silencio adoptado por la aseguradora, recurrió a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), informando que al momento de suscribir el contrato no se encontraba en óptimas condiciones psicológicas, adjuntando el certificado médico que daba cuenta de ello; que su asesora previsional y la ejecutiva de la recurrida le habían señalado que la mejor opción era la renta vitalicia con un período de 12 meses; que atendida la naturaleza de la solicitud, procedieran como intermediarios.

Expresa que ante el requerimiento realizado a través de la CMF, la recurrida respondió al órgano fiscalizador, en síntesis que: *"Revisados los antecedentes del reclamo, informamos a usted que hemos considerado que si corresponde revisar la solicitud presentada. Estamos generando las comunicaciones formales con AFP Cuprum con el fin de evaluar el procedimiento a realizar, a la vez que se están realizando las evaluaciones actuariales que permitan identificar los requisitos de prima asociados. Una vez recopilada dicha información, nos pondremos en*



*contacto con el representante de nuestra pensionada con el fin de presentarle los antecedentes y conseguir su autorización".*

Expone que la recurrida se obligó a dar una respuesta a su solicitud, generando, por lo tanto, una legítima expectativa; que habiendo transcurrido más de 5 meses contados desde la respuesta de la aseguradora ésta, no ha emitido pronunciamiento, no obstante sus constantes requerimientos; que por lo expuesto, el actuar de la aseguradora es arbitrario, conculcando con ello el artículo 19 n°1 de nuestra carta fundamental; que el transcurso del tiempo, sin recibir respuesta alguna de la aseguradora, ha generado un detrimento físico y psicológico que la mantiene sumergida en la incertidumbre de saber y si podrá prolongar el período diferido.

Solicita tener por deducido recurso de protección en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A, y, en definitiva, restablecer el imperio del derecho, disponiendo que la recurrida proceda a evacuar su respuesta en el plazo más breve que se estime pertinente, pues la conducta descrita de la recurrida vulnera el artículo 19 n°1 de la Constitución Política de la República dispone lo siguiente: *"El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona"*.

**Segundo:** Que, efectivamente, y como lo reconoce el primer párrafo del considerando cuarto de la sentencia



recurrida, la actora no ha obtenido una respuesta a su requerimiento a pesar del tiempo transcurrido, lo que la mantiene en la incertidumbre sobre si podrá optar o no a la prolongación de la renta vitalicia contratada por un período diferido de 24 meses. Esta falta de información queda corroborada con el tenor del informe de la recurrida agregado en el folio 13 de estos autos, que básicamente da una serie de razones por las cuales no procedería lo solicitado por la recurrente, pero no se pronuncia sobre la ausencia de respuesta que se reprocha.

**Tercero:** Que, en efecto, según se observa del mismo informe de la recurrida, no existen ni se dan razones claras y justificadas para negar la información solicitada por la recurrente, lo que transforma la omisión en arbitraria, esto es, carente de razonabilidad. Al contrario, si existen o no razones contractuales para no acceder a lo solicitado por la recurrente, lo menos que pudo hacer la recurrida fue proporcionar la información correspondiente, pues solo de esa forma la recurrente podrá conocer los motivos de la negativa a su solicitud, si es que hay tal; lo que por falta de respuesta tampoco se sabe ni hay certeza al respecto.

**Cuarto:** Que, por otra parte, el informe de la recurrida tampoco se hace cargo ni desmiente que al contratar la recurrente la renta vitalicia diferida, se le aseguró que podía ampliarla a 24 meses, independiente



de las razones que da en su informe por las cuales no sería posible, pero ello es un tema que escapa a los motivos del recurso, ya que precisamente lo que se pretende es información al respecto, y no razones técnicas que escapen a la comprensión de cualquier persona, más cuando dependientes de la recurrida le habrían ofrecido la posibilidad que ahora se descarta. En este sentido, es claro que la recurrente se encuentra en una situación muy distinta a la compañía aseguradora recurrida, que cuenta con medios materiales, técnicos y humanos que la colocan en una posición de completa desigualdad con una contratante como la recurrente, más aún en algo tan elemental como proporcionar información.

**Quinto:** Que, no es posible poner en duda la perturbación o amenaza que constituye a la garantía constitucional del derecho a la integridad física y síquica de una persona, el que una empresa como la recurrida se mantenga en completo silencio y no de respuesta al requerimiento de la recurrente, con tanta mayor razón si con ello genera completa incertidumbre respecto de lo que se encuentra en juego, cual es información sobre un plan de seguro que le permite planificar su futuro inmediato, pues ese es precisamente el sentido de una renta vitalicia, como una alternativa a la pensión de jubilación por un periodo determinado; incertidumbre que debe cesar y merece ser corregida por



esta vía cautelar de urgencia.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de veinticuatro de febrero de dos mil veintiuno y, en consecuencia, se declara que **se acoge** el recurso de protección deducido por doña Nora Silva Galleguillos, en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A., para el solo efecto de que la recurrida responda fundadamente el requerimiento sobre la prolongación del periodo diferido de la renta vitalicia contratada, dentro del plazo de 30 días.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Águila.

Rol N°19.014-2021.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E. y el Abogado Integrante Sr. Pedro Águila Y.





CEDEXPNXBJ

En Santiago, a diecisiete de mayo de dos mil veintiuno, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

