

C.A. de Valparaíso

Valparaíso, veinticuatro de febrero de dos mil veintiuno.

VISTOS:

A folio 1, comparece doña **Nora Silva Galleguillos**, asistente social, deduciendo acción de protección, en contra de **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.**, representada para estos efectos por don Luis Chavez Reyes, gerente de operaciones de rentas vitalicias y créditos, por el acto arbitrario e ilegal consistente en no dar una respuesta a su requerimiento relativo a su renta vitalicia, habiéndose obligado para ello, generando una legítima expectativa.

Indica que en el año 2018, luego de haberse desempeñado durante años como asistente social para el Poder Judicial, decidió acogerse a jubilación, contratando para ello los servicios de una asesora previsional, quien le señaló que la renta vitalicia era la modalidad de pensión más conveniente. En virtud de lo anterior, se dirigió a la oficina de la recurrida, ubicada en Viña del Mar, lugar en el cual una de las ejecutivas, cuyo nombre no recuerda, le señaló que podría optar a una renta vitalicia con período diferido, entre 12 a 36 meses; siendo orientada a optar por la renta vitalicia con período diferido de 12 meses.

Refiere que en ese contexto, decidió contratar con la aseguradora una renta vitalicia con un período diferido de 12 meses. En el acto de suscripción del referido instrumento, se le reiteró lo dispuesto en él, esto es, que mediando el mutuo acuerdo de las partes podría prolongar el período diferido hasta por un término de 24 meses. Luego, a mediados del año 2019, se dirigió nuevamente ante la recurrida, con el propósito de obtener la prolongación del período diferido por un término de 24 meses, no recibiendo respuesta.

Explica que ante el silencio adoptado por la aseguradora, recurrió a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), informando lo siguiente: *"1.- Que al momento de suscribir el contrato no me encontraba en óptimas condiciones psicológicas, adjuntando el certificado médico que daba cuenta de ese hecho; 2.- Que mi asesora previsional y la ejecutiva de Metlife me habían señalado que la mejor opción era la renta vitalicia con un período de 12 meses; 3.- Que atendida la naturaleza de la solicitud, procedieran como intermediarios."*

Señala que a dicho requerimiento realizado a través de la CMF, la recurrida respondió en los siguientes términos: *"De nuestra consideración. En relación al oficio indicado en la referencia, relativo a la presentación que efectuara ante esa Superintendencia don Juan Irrazabal Espinoza, cédula nacional de identidad N°10.413.600-1, en representación de nuestra pensionada Sra. Nora Silva Galleguillos,*



cédula de identidad N°5.606.808-2, quien solicita a esta compañía evaluar la extensión del período diferido de 12 a 24 meses, asociado a la Renta Vitalicia N°101331, cumplimos con informar a usted lo siguiente: 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.”

Agrega que como se puede apreciar, la recurrida se obligó a dar una respuesta a su solicitud, generando, por lo tanto, una legítima expectativa, y habiendo transcurrido más de 5 meses contados desde la respuesta de la aseguradora, ésta no ha emitido pronunciamiento, a pesar de sus constantes requerimientos.

Finalmente, indica que el actuar de la aseguradora es arbitrario, conculcando con ello el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, pues el transcurso del tiempo, sin recibir respuesta alguna le ha generado un detrimento físico y psicológico; encontrándose sumergida en la incertidumbre de saber si podrá prolongar el período diferido.

Por lo expuesto, solicita se acoja la presente acción y, en definitiva, se restablezca el imperio del derecho, disponiendo que la recurrida proceda a evacuar su respuesta en el plazo más breve.

A folio 9, evacua informe don **Joaquín Cortés Huerta, Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero**, señalando que con fecha 15 de enero de 2020, se recibió la presentación de don Juan Irrázaval Espinoza, cuya copia se adjunta, por medio de la cual, actuando en representación de doña Nora Silva Galleguillos formuló reclamo en contra de Metlife Chile Seguros de Vida S.A. Que en dicha presentación, se solicitó su intermediación a fin de poder, al menos, ser escuchados sobre la necesidad de modificar el contrato. Así, habiéndose requerido al tenor de la reclamación, Metlife Chile Seguros de Vida S.A., les informó, mediante carta que en copia se adjunta, que ha considerado que corresponde revisar la solicitud presentada, razón por la cual está generando las comunicaciones formales con A.F.P. Cuprum con el fin de evaluar el procedimiento a realizar, a la vez que está realizando las evaluaciones actuariales que permitan identificar los requisitos de prima asociados; agregando que, una vez recopilada la información, tomará contacto con el Sr. Irrázaval a fin de presentarle los antecedentes y conseguir su autorización.

Indica que así, analizados los documentos recopilados con motivo de la referida reclamación y lo informado por Metlife Chile Seguros de Vida S.A., mediante Oficio Ord. N° 12.123, de 26 de marzo de 2020, la CMF dio respuesta a la reclamación del recurrente, comunicando lo



informado por la aseguradora recurrida y manifestando su disposición para recibir sus observaciones o nuevos antecedentes que pudiera aportar para continuar la revisión del caso, en el marco de sus atribuciones administrativas.

Que en este orden, y ante la discrepancia de opinión de la compañía de seguros y de la pensionada, señala que ese Servicio carece de atribuciones para resolver en sede administrativa la pretensión de ésta ni su petición, en cuanto a ordenar a la compañía de seguros la resolución del contrato de renta vitalicia previsional, por lo que, en caso de existir controversia respecto de dicha materia, a la pensionada le asiste el derecho de recurrir al juez que resulte competente conforme a las disposiciones de la póliza y de la ley, quien resolverá, en un procedimiento de carácter jurisdiccional, acerca de la efectividad de la situación alegada en su reclamación.

A folio 13, evacua informe **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.**, señalando en primer lugar que el recurrente funda su acción de protección en un supuesto acto arbitrario e ilegal que se habría cometido con fecha 17 de febrero de 2020 día en que, a juicio de la recurrente, Metlife se habría obligado frente a la Comisión para el Mercado Financiero a dar una respuesta a la asegurada a su solicitud para postergar la fecha de inicio del pago de la renta diferida. Es decir, habiéndose interpuesto el recurso con fecha 25 de agosto de 2020, han transcurrido más de 6 meses desde la comisión del acto que la contraria califica como arbitrario o ilegal.

A lo anterior agrega que la recurrente afirma sin evidencia alguna, que luego de la respuesta que Metlife dio a la Comisión para el Mercado Financiero, habría requerido constantemente un pronunciamiento de su parte, pero no acompaña ningún antecedente que demuestre haber realizado tales requerimientos. Metlife por su parte, no tiene registro alguno de tales supuestos requerimientos.

Asimismo, tampoco acredita la recurrente que Metlife haya mantenido en el tiempo una conducta atentatoria de la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República, de manera que no existe un momento preciso, claro y determinado en el cual se pueda ubicar el acto que la recurrente califica como arbitrario o ilegal, más que la carta de 17 de febrero de 2020, y por tanto la acción cautelar de protección intentada por la recurrente es completamente extemporánea por lo que debe ser desestimada en todas sus partes, ya que entre el supuesto hecho al que pueda atribuirse la condición de arbitrario o ilegal y la fecha de la interposición del recurso de protección, han transcurrido más de 6 meses superando con creces los 30 días que concede para estos efectos el Autoacordado sobre tramitación y fallo del recurso de protección.

En segundo lugar, alega que el recurso de protección, además debe ser total y completamente desestimado por improcedente, pues Metlife no ha cometido acto alguno que pueda calificarse de arbitrario o ilegal y menos ha vulnerado la garantía constitucional que menciona



la recurrente. El recurso de protección deducido en autos se funda en una supuesta falta de respuesta de Metlife a una petición formulada por la recurrente, pero es inconcuso que solo en febrero de 2020, tres meses después del inicio del pago de la renta vitalicia, y estando el curso el procedimiento de pago de la cuarta pensión, Metlife fue requerido para revisar la postergación del inicio del periodo de pago de la renta vitalicia.

Indica que esta petición del asegurado es completamente inusual y desapegada al contrato, no surge de las estipulaciones de la póliza 101.331-A, como tampoco emana de las disposiciones legales que rigen el seguro de renta vitalicia diferida.

Refiere que la Administradora pagó las pensiones desde noviembre de 2018 hasta octubre de 2019 y la aseguradora lo hace desde noviembre de 2019 en adelante. Al momento de requerirse la postergación del inicio del periodo diferido, la aseguradora ya había pagado tres pensiones y estaba en curso de pagar la cuarta. Que alterar con posterioridad alguna de las variables de la oferta, significaría afectar la transparencia y competencia del sistema, provocando su desafectación e inutilidad. Lo mismo ocurriría con los cálculos financieros considerados en la oferta, que de alterarse impactarían la certeza del sistema. Es por esto que, tanto la ley como el contrato impiden su revocación o modificación discrecional, estableciendo en cambio, su irrevocabilidad e inmutabilidad, salvo casos especialmente contemplados en la ley, como ocurre con la anticipación de la renta vitalicia diferida, pero no así con su postergación.

Precisa que una vez que Metlife informó a la Comisión para el Mercado Financiero en febrero de 2020, arremetió la pandemia del coronavirus y con el advenimiento de la cuarentena, el cierre de las labores presenciales de la oficina de Metlife y de las oficinas de la AFP Cuprum, como ocurrió con la mayoría de las empresas nacionales que incluso hasta esta fecha mantienen a sus funcionarios en la modalidad de teletrabajo. Añade que esta circunstancia impidió que su requerimiento a la AFP Cuprum fuera recibido normalmente y ralentizó los procesos operativos, pero que no existe por tanto una falta de respuesta, como alega la contraria y, en consecuencia, no hay un acto ilegal o arbitrario de parte de Metlife. Esta aseguradora respondió el requerimiento de la Comisión para el Mercado Financiero. Añade que se podría discutir sobre la eficiencia del servicio de Metlife, pero jamás sobre su ilegalidad o arbitrariedad, y que por tanto no habiendo un acto arbitrario o ilegal que deba ser enmendado, el recurso no puede prosperar.

Finalmente agrega que, sin perjuicio que los actos imputados por la recurrente como arbitrarios o ilegales, en caso alguno tienen la capacidad para vulnerar la garantía constitucional del N°1 del artículo 19, no existe evidencia de ninguna especie que dé cuenta de que la recurrente haya visto amenazada, perturbada o privada su integridad física o psíquica.



A folio 30, informa **AFP Cuprum** que la señora Silva, registra fecha de nacimiento el 04/11/1950, que a la fecha corresponde a 69 años y 10 meses.

Indica que se incorporó al Nuevo Sistema de Pensiones del D.L. N°3.500 de 1980 con fecha 01/05/1981, y se encuentra afiliada en AFP Cuprum a contar del 01/12/2009 desde AFP Habitat.

Destaca que registra vigente la Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias y mantiene saldo cero (0) en dicha cuenta (se adjunta copia de cartola).

Que igualmente registra emitido un Bono de Reconocimiento (BR) con alternativa de cálculo 3, por un monto nominal de \$27.253, liquidado y abonado en su cuenta de capitalización individual con fecha 21/12/2010 por \$1.601.583.

Señala que con fecha 05/09/2016, registra liquidado y abonado en su cuenta de capitalización individual el Bono por Hijo por \$ 979.306.

Indica que, en cuanto a trámites de pensión, se informa que la señora Silva registra solicitud de pensión de vejez con fecha 24/09/2018 en Cuprum, y con fecha 29/10/2018, selecciona la modalidad de pensión renta temporal con Renta Vitalicia Diferida.

Agrega que con fecha 07/11/2018 registra el traspaso de sus fondos por Renta Vitalicia por \$92.025.450 para financiar la Renta Vitalicia.

Precisa que a contar de 11/2018, percibe primer pago de Renta Temporal en AFP Cuprum por \$ 745.601 y con fecha 10/2019 registra el último pago de Renta Temporal por \$ 959.303, mes en que agotó sus fondos de la Cuenta de Capitalización Individual.

Señala finalmente que, en cuanto a presentaciones ante la Superintendencia de Pensiones, a la fecha no registra Oficios asociados a Cuprum, relacionados con la materia consultada y no registra reclamos normativos.

A folio 31, se ordenó traer los autos en relación.

Considerando:

I.- En cuanto a la extemporaneidad:

Primero: Que atendido el mérito de los antecedentes, es posible advertir que existe una carta emitida por Metlife Chile Seguros de Vida S.A., de fecha 17 de febrero 2020, dirigida a la Comisión para el Mercado Financiero, en virtud de la cual la recurrida indica que evaluaría el procedimiento a realizar y, una vez recopilada la información necesaria se pondría en contacto con la pensionada. En tal sentido, al existir un reconocimiento expreso de su parte en cuanto a contestar lo solicitado en su oportunidad, lo que hasta el día de hoy no ha ocurrido, como se ha reconocido en estrados, manteniéndose por tanto la omisión por la cual se recurre, media razón suficiente para desestimar la alegación de extemporaneidad.

II.- En cuanto al fondo:



Segundo: Que la acción de protección garantiza a toda persona que ilegalmente sufra cualquier privación, perturbación o amenaza en sus derechos, la posibilidad de recurrir ante la respectiva magistratura, para que dicte en tal caso las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

Tercero: Que conforme a lo planteado por las partes, el pronunciamiento solicitado a esta Corte de Apelaciones consiste en determinar la efectividad de la omisión alegada por la recurrente Sra. Nora Silva Galleguillos, consistente en la falta de respuesta a su requerimiento y, si ésta a su vez afecta la garantía constitucional invocada como vulnerada.

Cuarto: Que si bien consta en autos, según lo informado tanto por la Comisión para el Mercado Financiero y la recurrida Metlife Chile Seguros de Vida S.A., que esta última emitió una carta el día 17 de febrero de 2020, a través de la cual se obligó a dar una respuesta a la recurrente, lo que hasta el día de hoy no ha acontecido, según reconoce la propia recurrida en estrados; dicha situación por sí sola no permite concluir que la omisión denunciada constituya un acto ilegal o arbitrario que afecte la integridad física o psíquica de la Sra. Silva, máxime si dicha afectación no ha sido acreditada, pues no surge de los antecedentes que se han acompañado.

Quinto: Que, por lo expuesto, no existiendo una afectación de la garantía constitucional establecida en el N° 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, se rechazará el presente arbitrio; ello sin perjuicio de otros derechos que pueda ejercer la recurrente por vía ordinaria.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República; y artículos 1° y siguientes del Acta N° 94-2015, de la Excma. Corte Suprema, sobre tramitación y fallo del recurso de protección, **se rechaza, sin costas,** el recurso de protección deducido por doña **Nora Silva Galleguillos** en contra de **Metlife Chile Seguros de Vida S.A.,**

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N°Protección-33.199-2020.-

No firma la Ministra Suplente Sra. Roxana Valenzuela Reyes, no obstante concurrir a la vista y a la resolución, por imposibilidad técnica de acceso a internet.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por Ministra María Cruz Fierro R. y Abogado Integrante José Luis Alliende L. Valparaíso, veinticuatro de febrero de dos mil veintiuno.

En Valparaíso, a veinticuatro de febrero de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>