

Providencia, a cuatro de diciembre de dos mil diecinueve. /

VISTOS

La querrela infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 3 por **GUILLERMO ANDRÉS YÁVAR GHÍO**, comerciante, domiciliado en Román Díaz 1180, depto. 508, Providencia, debidamente representado por el abogado Roberto Torres Rebolledo, domiciliado en Santa Beatriz 170, oficina 803, Providencia, según Mandato Judicial acompañado a fojas 1, contra **SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, representada por Francisco José Bedos Rodríguez, domiciliados en Bombero Ossa 1068, piso 4, Santiago, según escritura acompañada a fojas 145, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela señalando que es propietario del vehículo patente BHDS-49, que corresponde a un camión con equipo de frío marca Hyundai, modelo Porter, año 2008. Expone que en marzo de 2017, contactó a la querrelada en su calidad de corredora, a fin de que intermedie en la contratación de un seguro para dicho vehículo, que cubriera los daños propios y la responsabilidad civil. Asimismo, solicitó un seguro para otro vehículo, patente JHVG-38, de propiedad de Comercializadora Green Foods Limitada.

Agrega que el 20 de marzo de ese año, la corredora solicitó, vía correo electrónico, los antecedentes necesarios para ese tipo de contratos, es decir: factura de camión patente JHVG-38, que correspondía a vehículo nuevo; padrón de ambos móviles; y, datos del asegurado y contratante. Hace presente que nunca se le explicaron los alcances de la naturaleza de ser contratante o asegurado de una póliza.

Con fecha 28 de marzo, se le enviaron distintas opciones de seguros, calificadas por compañía y por valor de deducible, eligiendo la de Sura.

En ese momento, la corredora le indica que para contratar el seguro elegido, era necesario establecer el pago de la prima, que se cobraría de forma mensual, a través de un PAC (pago automático de cuenta) con cargo a una tarjeta de crédito. Al no tenerla, se le indica que puede figurar otra persona como contratante de la póliza que pudiera obligarse mediante este sistema.

155
Ciento
cincuenta
y cinco

En
dos
de
de

Así, su pareja Javiera Paz Cortés Basualdo, quien poseía tarjeta de crédito, es quien figura como contratante de la póliza.

En la propuesta enviada por la Compañía Aseguradora señala como asegurada a doña Javiera Paz Cortés Basualdo, indicando que el interés asegurable es "beneficiario empresa". Con fecha 31 de marzo de 2017 se emitió la póliza N° 4996494 de la Compañía Aseguradora Sura, la que comprendía los dos vehículos, indicando como Proponente a doña Javiera Cortés Basualdo y en la sección donde indica Proponente/Asegurado, indica "el mismo".

El día 22 de junio de 2017, el vehículo patente BHDS-49 fue sustraído desde las instalaciones de la parte, por lo que se procedió a siniestrar la póliza, sin embargo, el liquidador asignado informó que se rechazaba la cobertura por falta de Interés Asegurable, toda vez que Javiera Cortés no tenía interés económico en la conservación del vehículo por no ser propietaria.

Manifiesta que ella fue sindicada como asegurada por una negligencia y falta de asesoría de la parte querellada, toda vez que siempre estuvieron en conocimiento de que ella sólo era la parte pagadora del seguro.

En conclusión, Santander Corredora es responsable de no haber asesorado adecuadamente al cliente en la contratación de la póliza e imponer el requisito de contratar a través de un PAC; no previó, en su calidad de experta, que dicha póliza no tendría cobertura al momento de tener un siniestro; y, no informó a la parte de ninguna de las situaciones antes descritas.

Enuncia que Santander Corredora de Seguros Ltda. infringió los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, en relación con el DFL 251 de 1931, solicitando se condene a la querellada al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el escrito de fojas 28 por **GUILLERMO ANDRÉS YÁVAR GHÍO**, debidamente representado por Roberto Torres Rebolledo, contra **SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la querella. Respecto a los montos, solicita por daño emergente

la cantidad de UF 283,32 (doscientos ochenta y tres coma treinta y dos unidades de fomento), lo cual equivale a \$7.762.308 al día 18 de octubre de 2018, cifra que debe ser reajustada en Unidades de Fomento al día efectivo de dictación de la sentencia; y por daño moral, la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos), más intereses, reajustes y costas.

256
Ciento cincuenta y seis

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRAACCIONAL:

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 122 con la asistencia del abogado Roberto Torres Rebolledo por la parte de Guillermo Yávar Ghío, y del abogado Álvaro Rioseco Rivero por la parte de Santander Corredora de Seguros Limitada. La parte demandante ratificó sus acciones.
- 2.- La parte de Santander Corredora de Seguros contestó por escrito a fojas 45 y siguientes, solicitando el rechazo de la querrela y demanda, con costas, señalando básicamente lo siguiente:
 - En primer lugar, controvierte todos y cada uno de los hechos descritos en la querrela y demanda.
 - Manifiesta que informó debidamente las condiciones de contratación del seguro de daños solicitado por el cliente; que se le hizo llegar en tiempo y forma toda la información necesaria para su adecuado entendimiento y conocimiento; y, que le fue solicitada la documentación pertinente respecto a los dos vehículos que quería asegurar.
 - Que, le informó que podía figurar como contratante una persona distinta del asegurado, proponiendo que sea doña Javiera Cortés Basualdo.
 - Es así como la parte, siempre actuando de buena fe, convino con el cliente la intermediación en la contratación de un seguro en la forma y condiciones que él quiso y manifestó, sin que mediase reparo u objeción alguna al momento de serle enviada la propuesta.
 - Precisan que no existe mandato legal alguno que haga pesar sobre la corredora la responsabilidad de verificar que los vehículos que un cliente pretenda asegurar sean efectivamente de propiedad de la persona que figure como contratante y/o asegurada.

- Pr
DS
-
en
e l
- Agrega que no han infringido ninguna norma de la Ley 19.496, toda vez que siempre entregaron una información veraz y oportuna, no existiendo fallas o deficiencias en la prestación del servicio.
 - La única negligencia que existe es por parte del actor, quien no se informó debidamente de la naturaleza de los productos que contrató, ni sus condiciones y modalidades.
 - Respecto a la demanda, expone que no se cumplen ninguno de los requisitos de la responsabilidad civil, por lo que mal podría obligarse a su representada a indemnizar los perjuicios demandados por la contraria.
 - En lo relativo al monto solicitado por daño emergente, manifiesta que la Corredora no es la responsable de aprobar o no la reversión de fondos a título de indemnización por la ocurrencia de siniestros, sino que ello le cabe a la liquidadora de la aseguradora.
 - Por último, para el improbable caso que US. estime que los daños reclamados tienen su origen causal en incumplimientos imputables a la corredora, solicita que las indemnizaciones se rebajen prudencialmente, atendida la existencia de una exposición imprudente al daño, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2330 del Código Civil.

3.- La parte de Guillermo Yávar acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Póliza de Seguro N° 0004996494, emitida por Sura, que da cuenta que el vehículo patente BHDS-49 se encontraba asegurado al momento del siniestro. Dicha póliza identifica como proponente a Javiera Cortés Basualdo y en la relación proponente/asegurado señala "El Mismo", rolante a fojas 60.
- Informe de Liquidación de Vehículos Motorizados, respecto del vehículo patente BHDS-49, que concluye que el siniestro se rechaza por falta de interés asegurable entre el propietario del vehículo y el asegurado y contratante de la póliza, que rola a fojas 72.
- Padrón del vehículo patente BHDS-49, emitido por el Registro Civil, que da cuenta que su propietario es Guillermo Andrés Yávar Ghío, adjuntado a fojas 83.

157
ciento
cinuenta
y siete

- Intercambio de correos electrónicos entre el querellante y Banco Santander y Seguros Santander, entre el 20 y el 31 de marzo de 2017, en los que se acuerda la contratación del seguro, solicitándose con fecha 27 de marzo de 2017 los padrones de los vehículos a asegurar por parte del Banco Santander, rolantes a fojas 84 y siguientes.

- Correo electrónico enviado por Guillermo Yávar a la querellada, el 21 de julio de 2017, en el que manifiesta que recurrió a la Superintendencia de Seguros, quienes señalaron que la Corredora omitió el punto más importante, esto es el "interés asegurable", haciendo presente que ellos estaban al tanto que Javiera Cortés sólo era la parte pagadora, que rola a fojas 99.

- Correo electrónico de fecha 24 de julio de 2017, enviado por Gloria Sandoval Acuña, de Banco Santander, a la parte querellante, en el que expone que el asunto depende de la Compañía de Seguros, agregando que "Estoy insistiendo en forma interna con los gerentes este caso, porque se generó mal la póliza...", adjuntado a fojas 105.

- Correo electrónico enviado por Gloria Sandoval de Banco Santander a Guillermo Yávar, con fecha 07 de agosto de 2017, en el que señala que se encuentra ingresado el requerimiento por el reclamo de "esta póliza mal generada", rolante a fojas 114.

4.- Que a fojas 137 se celebró la audiencia de absolución de posiciones con la asistencia del absolvente Guillermo Andrés Yávar Ghío, su abogado Roberto Torres Rebolledo, y Florencia Gorziglia Cascardo en representación de Santander Corredora de Seguros Limitada.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que, en marzo de 2017, Guillermo Yávar contactó al Banco Santander con el fin de cotizar un seguro automotriz para dos vehículos. Que en esa oportunidad el Banco solicitó la factura del camión, padrón de los autos y datos de asegurado y contratante, agregando, que tomaría contacto con él la Asesora de Seguros, Consuelo Díaz.

- Que consta de la documentación acompañada que el vehículo patente BHDS-49 se encontraba asegurado en la Compañía Sura, mediante Póliza N°

Pr
dos
Ve
de
R

0004996494, vigente desde las 12:00 horas del 31 de marzo de 2017 hasta las 12:00 horas del 31 de marzo de 2018, y que actuó como intermediario de dicha contratación Santander Corredora de Seguros Limitada, recibiendo de comisión un 10%.

- Asimismo, consta que el día 22 de junio de 2017, el vehículo antes individualizado fue sustraído, razón por la que se activó la póliza contratada y se pidió por parte de la compañía un informe al Liquidador, que concluyó que "el siniestro denunciado no encuentra cobertura en la póliza suscrita...", agregando que "... el Rechazo obedece a que No existe Interés Asegurable entre el Asegurado señalado en la póliza siniestrada y el Propietario del vehículo...".

- Que el artículo 513 letra ñ) del Código de Comercio define el interés asegurable como aquel que tiene el asegurado en la no realización del riesgo; agregando en el artículo 520 que el asegurado debe tener un interés asegurable, actual o futuro, respecto al objeto del seguro; y, que, si carece de interés asegurable a la época de sobrevenir un siniestro, el asegurado no podrá reclamar la indemnización, según lo establecido en el artículo 546.

- Por su parte, los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros que actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes, según lo establecido en el DFL 251 de 1931 y el Decreto 1055 del Ministerio de Hacienda.

- Que, por lo tanto, no parece aceptable contratar una póliza de seguros mediante un Corredor de Seguros, que percibe una remuneración por la prestación de sus servicios, que carezca de un elemento esencial como es el interés asegurable, y que en consecuencia sea rechazada por el liquidador una vez que se activa.

- La razón por la que un consumidor contacta a un Corredor de Seguros para la contratación de una póliza, es porque busca asesoría sobre una materia que no conoce a la perfección, y obviamente quiere un producto, en este caso la

póliza, que ante un siniestro sirva para lo que fue contratada, esto es, que cubra el daño; no pudiendo endosarse dicha responsabilidad al querellante.

6.- Que, en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Santander Corredora de Seguros Limitada ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el servicio prestado, infringiendo los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Santander Corredora de Seguros Limitada da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil, y 50 inciso 1º y 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 28 y siguientes de autos a saber:

8.1.- El demandante solicitó en su acción civil la suma de UF 283.32 (doscientos ochenta y tres comas treinta y dos unidades de fomento), correspondiente al monto total asegurado. En este caso, el demandante acreditó dicho monto mediante póliza de seguros acompañada a fojas 60.

8.2.- Demandó, asimismo, por daño moral, la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos). El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del sentenciador, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así, la conducta infraccional imputada en el considerando sexto, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

LX
ciento
noventa
y ocho.

F
di
J.
de
R

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que se condena a **SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, antes individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (veinte unidades tributarias mensuales) por actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el servicio prestado, infringiendo los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presentación de fojas 28 por **GUILLERMO ANDRÉS YÁVAR GHÍO** contra **SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagarle al demandante de cantidad de UF 283.32 (doscientos ochenta y tres coma treinta y dos unidades de fomento) en su equivalente en \$ (pesos) a la fecha del pago, por concepto de daño emergente; y \$500.000 (quinientos mil pesos) por daño moral, con costas y sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 41.611-11-2017

Dictada por la Jueza Subrogante: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

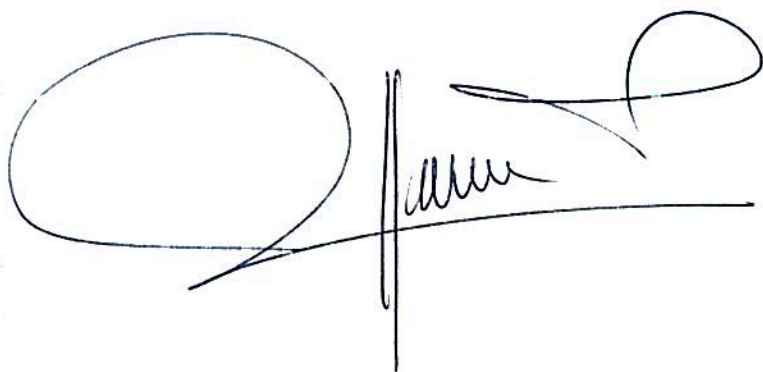
Secretaria Subrogante: **DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.**

cc. A. Riosco
R. Torres
se dictó
sentencia
19 DIC 2019

159 / ciento cincuenta y nueve

Siendo las 16:25 horas, notifiqué personalmente en la Secretaría del Tribunal, la sentencia de fojas 155 y siguientes de autos, en causa Rol N° 41611-11-2017, al apoderado Roberto Torres Rebolledo, haciéndole entrega de copia íntegra de ella debidamente autorizada, y quien para constancia firma.

Providencia, 30 de diciembre de dos mil diecinueve

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a vertical line and a series of horizontal strokes.A handwritten mark in black ink, resembling a stylized '7' or a similar symbol.