

Santiago, veintinueve de diciembre de dos mil veinticinco.

VISTOS:

En autos Rol C-5957-2020, seguidos ante el Trigésimo Juzgado Civil de Santiago, en juicio sobre interés colectivo de los consumidores, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con ABC DIN Corredores de Seguro y otros”, por sentencia de diecisiete de julio de dos mil veintitrés se rechazó la demanda entablada, ordenando que cada parte pagase sus costas.

Apelada dicha sentencia por la demandante, una sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en decisión de veintiocho de noviembre de dos mil veinticuatro, la confirmó.

En contra de esta última determinación, la demandante formuló un recurso de casación en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en su recurso de casación en el fondo, la demandante acusa la ocurrencia de diversas infracciones que, a su juicio, llevan a la invalidación de la sentencia recurrida.

En primer lugar, se denuncian vulneradas las normas reguladoras de la prueba, específicamente el artículo 1698 del Código Civil, que regula la carga probatoria, y las reglas de la sana crítica, al desestimar de manera arbitraria y sin fundamentos objetivos la prueba del SERNAC consistente en la base de reclamos que superaba las dieciocho mil presentaciones y otros documentos que demostraban la práctica comercial objetada a los demandados. El Servicio alega que la sentencia invierte la carga probatoria en su perjuicio al exigirle la prueba individual del no-consentimiento de cada consumidor, desconociendo el carácter colectivo de la acción y la obligación probatoria de los proveedores de acreditar la entrega de información y el consentimiento expreso.

En segundo lugar, se acusa la falsa aplicación de diversas normas sustantivas. El Servicio alega la infracción del artículo 50 de la Ley N° 19.496, al no reconocer el interés colectivo tutelado por la demanda y desestimar la masividad de las infracciones a pesar del alto número de reclamos y beneficiarios reconocidos por las demandadas, lo que en la práctica anula la protección colectiva; por otra parte, se acusa la infracción de los artículos 513, 517 y 519 del Código de Comercio, al realizar una incorrecta calificación de los seguros objeto de la controversia, desconociendo la naturaleza y régimen de los seguros colectivos; luego, se denuncia la infracción de los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y 24 inciso primero de la Ley N° 19.496, por la falta de aplicación de las disposiciones que sancionan la ausencia de libre elección y el incumplimiento del deber de



información veraz y oportuna y que constituyen deberes esenciales del proveedor, cuya vulneración no fue sancionada por la sentencia.

En materia de prescripción, se alega la infracción del artículo 96 del Código Penal, aplicable supletoriamente, al desconocer la tesis de la infracción continua y declarar la prescripción de la acción infraccional, debiendo computarse el plazo desde el cese de la conducta consistente en el cobro reiterado de primas no consentidas y no desde el inicio de esta, como erróneamente determinó la sentencia. En la acción civil, se acusa la infracción del artículo 2332 del Código Civil, al aplicar un plazo de prescripción más breve, propio de la acción emanada del contrato de seguro (artículo 541 del Código de Comercio), en lugar del plazo de la responsabilidad extracontractual que resulta aplicable dado que la pretensión de restitución de las primas cobradas indebidamente se funda en un hecho ilícito extracontractual y no en el contrato de seguro en sí.

Finalmente, se denuncia la infracción del artículo 3 letra e) y 51 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 1437, 2314 y 2329 del Código Civil, que rigen la reparación integral del daño, al rechazar la demanda de indemnización, así como la infracción de los artículos 1 y 43 de la Ley N° 19.496, que obligan a los proveedores e intermediarios a responder ante el consumidor, y el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, que autoriza la declaración de responsabilidades contravencionales y la reparación de perjuicios en las acciones colectivas, haciendo imposible la reparación integral del colectivo afectado.

SEGUNDO: Que, constan en el proceso los siguientes antecedentes:

1°.- El siete de abril de dos mil veinte, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) dedujo demanda en procedimiento especial de la Ley N° 19.496 para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de ABCDIN Corredores de Seguros Limitada, Créditos Organización y Finanzas S.A. (COFISA), Servicios de Evaluación y Créditos Ltda. (SECYC) y Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (DIN).

La acción se fundó en la detección de una serie de prácticas que perjudicaban los derechos de los consumidores, consistentes en la comercialización y cobro de seguros colectivos sin el consentimiento expreso de los mismos, falta de información veraz y oportuna, y el uso de la huella dactilar para fines distintos a la contratación. El SERNAC persiguió que se declarara la existencia de una "unidad económica" entre las cuatro sociedades y su responsabilidad solidaria. Solicitó la declaración de nulidad absoluta o relativa de los contratos suscritos por los consumidores por falta de consentimiento o dolo, la aplicación de multas por infracción a diversas disposiciones de la Ley N° 19.496 en la vulneración del deber de información, libre elección y no entrega de



documentación, y la condena al pago de indemnización de perjuicios patrimoniales y daño moral, más un aumento del 25% por daños punitivos.

Sustentó su demanda en las normas de Ley N° 19.496, específicamente los artículos 3, 24, 50 y 53 C, en los artículos 1437, 2314, 2329 del Código Civil, y artículos 513, 517, 519 del Código de Comercio.

2°.- Las demandadas solicitaron el rechazo íntegro de la demanda, oponiendo las siguientes defensas y excepciones:

a) Se alegó la falta de legitimación pasiva respecto de DIN S.A. y SECYC, argumentando que su participación era accesoria o meramente instrumental al corretaje de seguros que realizaba ABCDIN Corredores y COFISA como tomador del seguro. Se afirmó que dichas sociedades carecían de la calidad de proveedores o intermediarios directos en la comercialización de los seguros, razón por la cual no podían ser consideradas responsables solidarias, rechazando así la tesis de la "unidad económica" alegada por el SERNAC.

b) Se sostuvo la incompetencia del tribunal, invocándose para ello la existencia de cláusulas de arbitraje en los contratos de seguro, conforme al régimen del Código de Comercio, lo que excluiría la competencia del tribunal civil ordinario para conocer de las controversias relativas a los seguros. Adicionalmente, se alegó que las controversias se referían a situaciones individualizadas que debían ser resueltas por la justicia ordinaria en procedimientos individuales, y no a través de una acción colectiva que requiere la homogeneidad del interés afectado.

c) Se pidió la inaplicabilidad del procedimiento colectivo, ya que la demanda carecía de la precisión y aptitud necesarias para determinar un colectivo afectado con intereses homogéneos. Las demandadas argumentaron que cada reclamo y cada supuesta falta de consentimiento constituía una situación de hecho individual que requería prueba particular, lo cual hacía improcedente el procedimiento especial de la Ley N° 19.496, destinado a intereses que afectan a un número masivo de consumidores con idéntica afectación, siendo en este caso inaplicable el procedimiento colectivo.

d) Se opuso la excepción de prescripción de la acción infraccional para los hechos anteriores al 14 de marzo de 2019, basando esta excepción en que la infracción denunciada -el cobro de la primera prima- se configura como un acto instantáneo, y no continuo, por lo que el plazo debía computarse desde ese momento. En cuanto a la acción civil de indemnización, se alegó la prescripción para hechos anteriores al 22 de julio de 2016, aplicando el plazo de prescripción de cuatro años, propio de la acción emanada del contrato de seguro, conforme al artículo 541 del Código de Comercio, en lugar del plazo general de responsabilidad extracontractual.



e) Pidieron el rechazo de las acciones de nulidad y de indemnización, afirmando que el SERNAC carecía de legitimación activa para demandar la nulidad total de contratos ya perfeccionados, cuya acción es privativa de los contratantes. Además, se hizo presente que una eventual declaración de nulidad requería el emplazamiento de la compañía aseguradora y de todos los asegurados, lo que no se cumplió (*litis consorcio* pasivo necesario). Respecto a la acción indemnizatoria, se argumentó su falta de sustento probatorio y legal al no concurrir los requisitos de la responsabilidad civil, argumentando haber actuado de buena fe y cumplido con todos los protocolos de venta y obtención de consentimiento legalmente exigidos.

3º.- En su escrito de réplica, el SERNAC desestimó la excepción de falta de legitimación pasiva de DIN y SECYC, argumentando que sí participaban activamente en la cadena de comercialización de los seguros, reiterando su petición de declarar la "unidad económica".

Por su parte, en la dúplica, las demandadas insistieron en que no se cumplían los supuestos para configurar la unidad económica ni la legitimación pasiva de DIN y SECYC, defendiendo que la separación de roles se debía a la normativa legal específica que regulaba cada uno de sus giros.

TERCERO: Que, por sentencia de primera instancia de diecisiete de julio de dos mil veintitrés, se desestimó la demanda principal y se resolvieron las diversas excepciones opuestas.

El fallo estableció como hechos de la causa que ABCDIN es un conglomerado económico que comercializa seguros individuales y colectivos asociados a sus tarjetas de crédito y que las cuatro sociedades demandadas participan en el negocio de seguros con roles diferenciados. Además, se advirtió la existencia de un Procedimiento Voluntario Colectivo previo que terminó sin acuerdo entre las partes y que se registraron 1.808 y 16.544 reclamos en el portal del SERNAC en los períodos 2012-2017 y 2017-2021, respectivamente.

En su decisión, el tribunal rechazó la solicitud de declarar la unidad económica y acogió la excepción de falta de legitimación pasiva respecto de DIN S.A. y SECYC, y la rechazó respecto de COFISA. Asimismo, acogió las excepciones de prescripción de la acción infraccional para los hechos anteriores al catorce de marzo de dos mil diecinueve (interpretando la infracción como acto instantáneo) y de la acción civil para los hechos anteriores al veintidós de julio de dos mil dieciséis (aplicando el plazo del artículo 541 del Código de Comercio).

El tribunal rechazó íntegramente la demanda de fondo interpuesta por el SERNAC. Específicamente, desestimó las acciones de nulidad contractual, al considerar que el SERNAC no estaba legalmente habilitado para demandar la nulidad total de un contrato y por la ausencia de *litis consorcio* pasivo necesario.



Además, rechazó la acción infraccional y la de indemnización de perjuicios, basando su determinación en la conclusión de que el demandante no logró acreditar de forma fehaciente la existencia de un número masivo de seguros colectivos no consentidos. Este fundamento fue desarrollado en el considerando décimo quinto de la sentencia de primera instancia, que confirmó la Corte de Apelaciones, el cual sostuvo textualmente que: *"si bien la parte demandante allegó antecedentes relativos a un considerable número de reclamos, dicha prueba documental resulta confusa e insuficiente para establecer la masividad de la infracción en los seguros colectivos. Lo anterior, puesto que no permite distinguir de forma concluyente si tales reclamos dicen relación con seguros colectivos, seguros individuales o asistencias, ni tampoco establece de manera indubitada que la totalidad de los seguros cobrados lo fue sin el consentimiento expreso de los consumidores, lo que es esencial para acoger una acción de protección del interés colectivo de esta naturaleza."* A este respecto, el tribunal si bien consideró como un hecho la existencia de 1.808 reclamos en el período 2012-2017 y 16.544 reclamos en el período 2017-2021 en contra de la demandada COFISA por cobros indebidos, y el reconocimiento de los demandados de 1.467.321 beneficiarios de seguros colectivos, estimó que la prueba documental aportada por el Servicio era confusa e insuficiente.

En consecuencia, al no probarse la masividad ni la homogeneidad de la infracción alegada, se rechazaron las acciones de fondo, desestimando así la demanda, sin costas a la parte demandante por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

CUARTO: Que, en contra de la referida sentencia de primera instancia, el SERNAC interpuso recurso de apelación, solicitando su revocación en la parte que acogió las excepciones y rechazó las acciones de fondo. La Corte de Apelaciones de Santiago, mediante sentencia de veintiocho de noviembre de dos mil veinticuatro, confirmó en todas sus partes la sentencia apelada, haciendo suyos sus fundamentos.

QUINTO: Que, en lo que concierne a la naturaleza y función del recurso de casación en el fondo, esta Corte Suprema debe ceñirse a la estricta revisión del derecho, sin que le esté permitido alterar o modificar los hechos que han sido fijados soberanamente por los jueces del fondo. El recurrente, al acusar la infracción de normas reguladoras de la prueba, específicamente el artículo 1698 del Código Civil y las reglas de la sana crítica, busca que esta Corte reexamine la valoración de los antecedentes que condujo a desestimar la masividad de la infracción; sin embargo, el recurso de casación solo puede prosperar cuando el error en la apreciación de la prueba se produce por una violación manifiesta de dichas reglas, y no cuando el juez, en uso de sus facultades soberanas, llega a una



conclusión probatoria distinta a la esperada por la parte. El hecho esencial no acreditado, tal como se consignó en el considerando tercero, es la existencia de una conducta masiva ilícita.

SEXTO: Que, los jueces del fondo, en particular en el considerando décimo quinto de la sentencia de primera instancia, estimaron que la prueba de la parte demandante resultaba confusa e insuficiente para establecer la masividad de la infracción en los seguros colectivos. Este razonamiento se basó en el examen de los reclamos (18.352 en total) frente al número de beneficiarios de seguros colectivos (1.467.321 pólizas), concluyendo que el bajo número de aquellos, sumado a su falta de homogeneidad (al no poder distinguirse claramente si se referían a seguros colectivos, individuales o asistencias), no permitía dar por probado el hecho base de la acción colectiva. Esta conclusión, que se basa en la confrontación y ponderación de los elementos probatorios, es de naturaleza eminentemente fáctica y no jurídica. Al limitarse los tribunales de instancia a determinar que el elemento de la masividad no se acreditó con la prueba rendida, no se observa una infracción a las reglas de la sana crítica o a la carga probatoria, sino que se ejerce la facultad privativa de ponderar el mérito de la prueba.

SÉPTIMO: Que, habiéndose establecido como hecho inamovible para esta sede de casación que el SERNAC no logró acreditar la masividad ni la homogeneidad de la infracción, es decir, que no se probó el elemento fáctico esencial sobre el cual se fundaba la acción colectiva, las demás infracciones de ley sustantiva denunciadas resultan inoficiosas. En efecto, la aplicación del artículo 50 de la Ley N° 19.496, la declaración de las infracciones a los deberes de información y libre elección, y la procedencia de la prescripción o la nulidad, dependían necesariamente de que previamente se hubiese declarado la existencia de una conducta masiva contraria a la ley y al no concurrir el supuesto fáctico indispensable, el recurso de casación en el fondo, fundado en la falsa aplicación de dichas normas, debe ser rechazado.

OCTAVO: Que, por todo lo razonado, es forzoso concluir que la pretensión del recurrente de nulidad sustancial se agota en la solicitud de modificar los hechos asentados en la sentencia recurrida, revalorando la prueba de la causa, actividad que, por ser ajena a los fines del presente recurso, advirtiéndose, además, que los jueces del fondo han efectuado una correcta aplicación de las disposiciones atinentes a los hechos que han sido determinados en la causa, cuestiones todas que llevan a desestimar el arbitrio en análisis.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 767 y 785 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en el fondo interpuesto por la abogada María José Rubio Martínez, en



representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de veintiocho de noviembre de dos mil veinticuatro, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del abogado integrante Sr. Carlos Urquieta S.

Rol N° 61.503-2024.

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Arturo Prado P., señor Mauricio Silva C., señor Mario Carroza E., señora María Soledad Melo L. y el Abogado integrante señor Carlos Urquieta S.



En Santiago, a veintinueve de diciembre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

