

Santiago, once de marzo de dos mil veintiséis.

Vistos:

Que el abogado señor Alfredo Castro Villablanca, actuando en representación de la parte denunciante y demandante civil, en la causa seguida ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, Rol 1766-2020, caratulada "Olivares Godoy, Patricia Isabel con Banco de Chile y Banchile Compañía de Seguros de Vida S.A.", por infracción a la Ley N° 19.496, recurre de queja en contra de los integrantes de la primera sala de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, los Ministros señores Juan Patricio Rondini Fernández-Dávila, Gladys Ivonne Avendaño Gómez y la Abogada Integrante señora María Paz Olavarría Pérez, porque, a su juicio, habrían incurrido en graves faltas y abusos en el pronunciamiento del fallo de segunda instancia, de diez de junio de dos mil veinticuatro, por el que decidieron revocar la sentencia de primer grado, que condenó a los querellados infraccionales y demandados al pago de una multa ascendente a cien unidades tributarias mensuales, por infracción de los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496; y al pago de la suma de \$ 35.473.468, como indemnización por daño emergente y la cantidad de \$ 5.000.000, por concepto de indemnización por daño moral, con reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, desde las fechas que señala el fallo de primera instancia y, en su lugar, rechaza en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil.

Una vez que los jueces recurridos remitieron el informe requerido por esta Corte, se trajo en relación el recurso de queja reseñado.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, el compareciente expone que el procedimiento en que incide el recurso se inició por querrela infraccional y demanda civil contra el



Banco de Chile S.A. y Banchile Cía de Seguros de Vida S.A., por infracción a los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, acciones fundadas en que la recurrente el 30 de diciembre de 2009 celebró un contrato de compraventa con inmobiliaria Aconcagua S.A. con mutuo hipotecario del Banco de Chile.

Expresa que en dicho contrato se estableció la obligación de la mutuaría de mantener aseguradas las construcciones existentes o que se levanten en la propiedad hipotecada, otorgando un mandato irrevocable al banco para que, actuando en nombre y representación de la deudora, pueda contratar un seguro, por lo que se suscribió con Banchile Compañía de Seguros de Vida S.A. mediante la intermediadora Banchile Corredores de Seguro Limitada, una póliza de seguros.

Continúa señalando que el 03 de enero de 2013, y producto de una artrosis severa de ambas caderas y artrosis de las dos rodillas, la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez de Llanquihue le otorgó a la demandante un 70% de discapacidad física, por ello solicitó al banco hacer efectivo el seguro de invalidez, negándose la institución financiera a dar respuesta a sus requerimientos, aduciendo que en la póliza suscrita no existía una cobertura para una invalidez de dos tercios, sino sólo desgravamen por muerte, negándose a proporcionar una copia o información de ella.

Agrega que, en el mes de noviembre de 2019, el banco le comunicó a la recurrente que, aunque no formaba parte de la cobertura básica de desgravamen, en estricta consideración a su compleja situación económica y de salud, se hicieron las gestiones con la compañía aseguradora para pagar el saldo.



En atención a ello, la actora pidió que se le pague desde la fecha de la declaración de invalidez, esto es, el 03 de enero de 2013, hasta la fecha de reconocimiento de cobertura, es decir, noviembre de 2019, que equivalen a ochenta y cuatro cuotas.

Indica que la sentencia de primera instancia acogió la querrela por las infracciones de los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, imponiendo una multa de cien unidades tributarias mensuales y regulando en la parte civil el daño emergente en la suma de \$35.473.468 y el daño moral en la cantidad de \$5.000.000, la que fue revocada por la Corte de Apelaciones sin mayores fundamentos.

Expresa que, por ello, incurrieron los ministros del tribunal de alzada, en primer lugar, en una errónea valoración de la prueba, por cuanto efectuaron afirmaciones sin tener respaldo probatorio alguno, limitándose a señalar que la prueba rendida era insuficiente para demostrar que los demandados incurrieron en hechos que permitieran establecer la existencia de un incumplimiento de los deberes que le impone la Ley N° 19.498, sin referirse a la prueba rendida para fundar tal afirmación.

En un segundo acápite, invoca la errónea fundamentación de la sentencia, por cuanto los jueces recurridos, al haber fallado sin realizar un análisis de la prueba rendida, no emiten una decisión racionalmente justificada que permita comprender la decisión de revocar el fallo de primera instancia.

Por último, advierte que existió una contravención formal de texto legal, atendido que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece que la prueba en esta clase de procedimientos debe ser apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, debiendo el tribunal expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestima.



Sostiene que los jueces recurridos en su sentencia no realizaron análisis alguno de la prueba rendida, tampoco determinan razones jurídicas o simplemente lógicas para acoger o desestimar la prueba rendida, ni para restar valor probatorio a la prueba que el tribunal de primera instancia consideró al momento de fallar.

Manifiesta que tampoco cumplió con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil al no indicar consideraciones de hecho o derecho que sirven de fundamento a la sentencia, ni aplicó, frente a la duda, el principio pro-consumidor señalado en el artículo 2 ter de la Ley N° 19.496.

Por ello, estima que se infringió el principio de razón suficiente, que se configura al no haber efectuado una ponderación de los medios de prueba incorporados.

Concluye solicitando se acoja el recurso de queja, declarando que se deja sin efecto la sentencia definitiva de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt y se ordene a la Corte confirmar la sentencia o adoptar las medidas necesarias para corregir las faltas o abusos graves.

Segundo: Que, en el informe evacuado por los ministros recurridos, indican que para que se estimara que procedía acceder a la querella infraccional y a la demanda civil de indemnización de perjuicios, debía acreditarse, en primer término, la existencia de la infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que a su vez, permitía imputar la responsabilidad a las denunciadas por el daño supuestamente causado, circunstancias que, de los antecedentes que obran en la causa, no se encontraban acreditadas, por cuanto, como se analizó, si bien la jueza *a quo* valora la prueba conforme a las reglas de la sana crítica,



yerra en su apreciación, pues resultaba a todas luces insuficiente para dar por acreditada la supuesta infracción a la Ley del Consumidor y, en consecuencia, no permitía condenar a las demandadas.

Sostienen que por ello dieron por reproducidos los considerandos pertinentes, que precisamente decían relación, entre otras cosas, con la enunciación de cada uno de los medios de prueba rendidos, limitándose los recurridos modificar lo que se estimó pertinente en el razonamiento, por lo que no se yerra en señalar que los medios de prueba rendidos en autos y que constan en el fallo recurrido, resultan insuficientes a consecuencia de lo cual, revocaron la resolución apelada, por lo que no constituye una falta y/o abuso en el ejercicio de sus funciones, desde que el recurrente denuncia una disconformidad con lo resuelto, que es algo absolutamente diferente sobre la manera de interpretar una norma legal, función que estiman haber desempeñado correctamente y dentro del marco de las facultades interpretativas que la ley concede a la judicatura.

Tercero: Que, para el análisis del recurso, resulta conveniente traer a colación la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Temuco, con motivo del recurso de apelación interpuesto por los querellados infraccionales y demandados civiles.

Al efecto, la resolución de segunda instancia para revocar la sentencia de primera, luego de citar las disposiciones legales aplicables y de establecer que, conforme a los artículos 1698 y siguientes del Código Civil, incumbía probar sus alegaciones a quien las efectuó, estableció que la demandante debió acreditar la efectividad de haber incurrido los demandados en una infracción de la Ley N° 19.496, lo que no aconteció.



Al efecto, sostuvieron los jueces recurridos en el considerando sexto que: *“la prueba rendida en juicio por la parte querellante y demandante de autos, consistente en la prueba documental y testimonial a que se refiere la parte expositiva del fallo, resulta a todas luces insuficiente para tener por acreditados los supuestos de una posible infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en consecuencia, los presupuestos que hagan prosperar la consecuyente demanda de indemnización de perjuicios, como asimismo, permitan acreditar los montos demandados.*

Que, si bien la jueza a quo conoce la presente causa conforme a las reglas de la sana crítica, yerra en la apreciación de la prueba rendida, que a todas luces es insuficiente para dar por acreditada la supuesta infracción a la Ley del Consumidor que da origen a la querrela y demanda civil, y, en consecuencia, le permita condenar a las demandadas solo con el mérito de los referidos antecedentes”. (sic)

Luego, en el motivo siguiente se refiere a la imposibilidad de acoger la demanda civil como consecuencia de no haber tenido por acreditada la infracción denunciada en la querrela infraccional.

Cuarto: Que, del tenor de la resolución transcrita, se constata que el tribunal de alzada señaló que los medios de prueba, reseñados por el juez de primera instancia, eran insuficientes para para acreditar los hechos que configuran la infracción denunciada, pero omite expresar las razones por las que arriba a tal conclusión.

Quinto: Que, como fluye de la sola lectura de la decisión impugnada por esta vía y, tal como lo denuncia el recurrente, se constata una falta de apreciación de los antecedentes del proceso, así como de la debida fundamentación, desde que revoca la condena infraccional de la quejosa, sin



valorar los elementos de convicción, algunos de los cuales fueron mencionados expresamente por el tribunal *a quo*, en especial, el informe de liquidación, que rola a fojas 260 del expediente, y la carta emitida por el abogado subgerente legal de la institución bancaria, que se encuentra a fojas 201.

De todo lo anterior, surge como corolario que el fallo de segundo grado hace propias la enunciación de la prueba efectuada por el juez de primera instancia, pero no la analiza para efectos de determinar que es insuficiente para acreditar los hechos que constituyen la infracción, es decir, no expresa las razones que permitirían tener por demostrados semejantes asertos.

Sexto: Que, sobre la fundamentación de todo laudo, como lo ha consignado esta Corte Suprema, deben cumplirse las exigencias de claridad, congruencia, armonía y lógica en los razonamientos que deben observar los fallos. En este contexto emana la distinción racional sobre lo que constituye lo resuelto por los juzgadores y las motivaciones, justificaciones y argumentaciones, problema solucionado por la jurisprudencia comparada al decir que hay carencia de fundamento tanto cuando éste se halla ausente, como cuando el vacío es parcial o son insuficientes los desplegados, al igual que en la hipótesis de mediar incoherencia interna, arbitrariedad y falta de razonabilidad.

La motivación de las decisiones constituye una faceta o cariz de un justo y racional procedimiento, que es preciso respetar, como obliga nuestra Carta Fundamental, por ser esta la ocasión en que el Estado, por intermedio del órgano jurisdiccional, responde al derecho de petición y singularmente a la acción formulada en el proceso, lo cual, sin duda, debe tener en cuenta el tribunal de alzada al revisar eventualmente lo decidido.



Séptimo: Que, como se denota en la situación *sub judice*, el pronunciamiento atacado no ponderó racional ni lógicamente los antecedentes aportados para alcanzar las conclusiones a que arribó, lo cual impide conocer su trascendencia en el debate, sin que sirva para ello una mera referencia genérica, desde que la resolución indefectiblemente fuerza a erigirse con arreglo al mérito de la *litis*, deficiencia que justifica el ejercicio de las atribuciones entregadas a este máximo tribunal.

Octavo: Que, en consecuencia, por tratarse en la especie, respecto del dictamen revocatorio, de aseveraciones sin fundamento, quienes suscriben tal decisión han incurrido en falta o abuso grave, que torna legítima la actuación disciplinaria de esta Corte, para restablecer el imperio del derecho, lo que se hará dejando sin efecto la sentencia reclamada.

Noveno: Que, en lo referente a los hechos que sustentan la querrela infraccional y demanda civil, la sentencia de primera instancia estableció que no se dio cumplimiento al contenido mínimo que debe contener el informe de liquidación que establece el artículo 28 del Decreto N° 1055, pues no se señala la opinión técnica respecto de la procedencia de la cobertura, la determinación de la pérdida y la determinación de la indemnización, las que deben ser explicadas en forma clara y simple.

En efecto, del informe de liquidación, acompañado a fojas 260 del expediente, no se aprecia esa explicación, sino un resumen de la causa del siniestro, en la que se indica artrosis severa de ambas caderas y artrosis de las dos rodillas, para aludir en la cobertura reclamada al fallecimiento y luego indicar una serie de antecedentes y valores respecto de los montos asegurados y período que abarca, para posteriormente señalar la cantidad que se debe pagar al asegurado.



Asimismo, se señala en la sentencia que, conforme a lo expresado por uno de los querellados y demandados, el pago fue un acto de mera liberalidad de la corredora, sin que existiera una causa legal o contractual, pero en el contenido de la liquidación aludida no se menciona esta última circunstancia como motivo para acceder a pagar la suma determinada en ella, haciendo únicamente referencia a la póliza respectiva.

Además, el fallo del juez de Policía Local estableció que la asegurada cumplió con sus obligaciones de pagar la prima e informar el siniestro y que la aseguradora informó el pago insoluto de la deuda hipotecaria, circunstancias que fueron reconocidas por todas las partes.

Décimo: Que, de acuerdo con lo establecido en el considerando anterior, queda en evidencia que la compañía aseguradora autorizó el pago del saldo insoluto de la deuda hipotecaria, habiendo invocado la recurrente como causa del siniestro artrosis severa de ambas caderas y artrosis de dos rodillas, no obstante que en la liquidación de siniestro se señalara expresamente que la cobertura del siniestro correspondía a fallecimiento.

Por ello, los demandados reconocieron que el pago del siniestro se efectuó, no obstante que conforme a lo expresado por ellos la cobertura solo se refería al fallecimiento y no comprendía la invalidez, pero que aquello se debió a un acto de mera liberalidad y no a una obligación legal o contractual, por cuanto no existía una causa, y debido a ello, no estaban obligados a realizar pago alguno.

Dicha actitud es contraria a derecho, ya que contraviene el principio jurídico de la doctrina de los actos propios, de acuerdo con el que nadie puede legítimamente contrariar sus conductas anteriores.



En efecto, conforme a la señalada doctrina, se impide jurídicamente el que una persona afirme o niegue la existencia de un hecho determinado, en virtud de haber antes ejecutado un acto, hecho una afirmación o formulado una negativa o aceptación en el sentido precisamente opuesto, pues de acuerdo con este principio, nadie puede contradecir lo dicho o hecho por él mismo, con perjuicio de un tercero.

Los actos propios encuadran el derecho de los litigantes, en forma que no puedan pretender que cuando han reclamado o negado la aplicación de una determinada regla en beneficio propio, puedan aprovechar instrumentalmente la calidad ya reconocida precedentemente, con perjuicio de los derechos de su contraparte.

Undécimo: Que, en el caso de autos ha quedado comprobado que los querellados y demandados civiles, no obstante que la cobertura del seguro de desgravamen era solo por fallecimiento del deudor del mutuo hipotecario, según sus propias afirmaciones, se pagó el saldo de la deuda hipotecaria, no obstante que alegó que la cobertura no se extendía a la invalidez.

Como se concluyera en el motivo noveno precedente, los demandados negaron la existencia de la obligación de pagar el siniestro denunciado, reconociendo, en todo caso, que se pagó por la aseguradora el saldo de la deuda hipotecaria, pero que ello era constitutivo de un acto de mera liberalidad, por cuanto la cobertura del seguro no comprendía la invalidez, circunstancia que no se señaló en la liquidación que autorizó el pago.

Duodécimo: Que, por todo lo que se viene señalando, de la prueba documental rendida en estos autos, la que se precisa en los fundamentos sexto y séptimo del dictamen de primer grado, analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, permite acreditar las infracciones denunciadas, toda vez que la



información entregada a la consumidora no fue completa respecto a las razones técnicas de la liquidación y la circunstancia que se autorizaba el pago solo por un acto de mera liberalidad y, además, no se condice con los actos propios ejecutados por la corredora de seguros que autorizó el pago precisamente en base a la póliza de seguros contratada.

Décimo tercero: Que, en consecuencia, al haber sido acreditada la circunstancia de haber efectuado la corredora de seguros el pago de la deuda hipotecaria en virtud del contrato de seguros suscrito a propósito del mutuo contraído por la recurrente con el Banco de Chile, invocando como causa del siniestro artrosis severa en ambas caderas y artrosis en las dos rodillas y no habiendo sido demostrado que dicho acto se debió a una mera liberalidad, por cuanto en la liquidación nada se dice sobre ello, y únicamente se hace referencia a la póliza, reconociendo por sus actos propios la existencia de la obligación derivada del contrato de seguro, sólo queda confirmar la sentencia de primera instancia.

Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se declara que **se acoge** el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la primera sala de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Ministros señor Juan Patricio Rondini Fernández-Dávila y señora Gladyz Ivonne Avendaño Gómez y Abogada Integrante señora María Paz Olavarría Pérez, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de diez de junio de dos mil veinticuatro, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y se decide, conforme lo previamente razonado, que **se confirma** la sentencia apelada de veinte de febrero de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol 1.766-2020 del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, sin costas.



No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este Tribunal, por tratarse de un asunto en que la inobservancia constatada no puede ser estimada como una falta o abuso que amerite disponer una medida de carácter disciplinario.

Regístrese, y archívese.

Nº 20316-2024.

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Llanos S., Sra. María Teresa Letelier R., la Ministra Suplente Sra. María Carolina Catepillán L., y el Abogado Integrante Sr. Eduardo Gandulfo R. No firma la Ministra Sra. Letelier y la Ministra Suplente Sra. Catepillán, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por haber cesado de sus funciones y por haber concluido su período de suplencia, respectivamente.



En Santiago, a once de marzo de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

