

## Corte Suprema, 3 de febrero de 2016

*Metlife Chile Seguros de vida S.A*

<b>Rol N°</b>	37058-2015
<b>Recurso</b>	Recurso de Queja
<b>Resultado</b>	Acogido
<b>Voces</b>	Prescripción, Incompetencia
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 12, artículo 23 y artículo 26 de la ley N°19.496

### Resumen

Se demanda mediante querrela infraccional a Metlife Chile Seguros de vida S.A por infracción a la ley N° 19.496. Lo anterior por no haber respetado los términos y condiciones del contrato celebrado con el querellante.

La sentencia de primer grado había dado lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, en cuanto condena a Metlife al pago de 5 UTM a favor del Fisco, por infringir los artículos 12 y 23 de la mencionada ley, al actuar con negligencia y no haber respetado los términos y condiciones del contrato de seguro celebrado con el querellante. La misma sentencia hizo lugar a la demanda de indemnización de perjuicios, en favor de don Carlos Alberto Massenlli Santibañez, condenando a Metlife a pagar al actor el equivalente a 600 UF por concepto de daño emergente y cinco millones de pesos por concepto de daño moral, más reajustes e intereses, desde la fecha de la sentencia hasta el día del pago efectivo, con costas.

Se deduce recurso de apelación alegando, en primer lugar, que la sentencia omitió pronunciamiento respecto de una de las excepciones, esto es, la incompetencia absoluta. Afirma que la sentencia determina que la aseguradora incumplió el contrato de seguros, materia que es de aquellas que el artículo 19° denominado "Arbitraje" excluye del conocimiento de la judicatura ordinaria y especial y queda sometida expresamente al conocimiento de la justicia arbitral. La corte frente a esto señala que, el artículo 4° de la Ley 19.496 de Protección del Consumidor, prescribe que los derechos establecidos por dicha ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores y comprendida en esta prohibición de orden público se encuentra la imposibilidad de renunciar a la legislación aplicable -del consumidor- y el tribunal competente -Juzgados de Policía Local-, por lo que una cláusula compromisoria no puede tener la capacidad de excluir la invocación por parte del consumidor de su estatuto protector, motivo que se estima suficiente para desestimar la excepción de incompetencia.

El apelante, en su segunda impugnación, alega que la acción infraccional se encontraba prescrita, conforme al artículo 26 de la Ley 19.496. Sobre el punto en cuestión, señala la Ilustrísima Corte de Apelaciones que el juzgado de Policía Local cuenta equivocadamente el plazo de seis meses desde el 8 de agosto de 2013, fecha en que la misma empresa aseguradora resolvió el recurso presentado por el asegurado, momento que en concepto del tribunal ocurre la infracción, pues la compañía aseguradora pudo acoger o rechazar la reclamación.

Siguiendo esta idea, el 13 de febrero de 2013 la querrelada Metlife Seguros de Vida S.A. comunicó al querellante su rechazo al denuncia de siniestro por cobertura de enfermedad grave por el diagnóstico de cáncer testicular, debido a que presentaba antecedentes de patología renal

desde julio de 2008. Queda -entonces- en evidencia que el rechazo de la cobertura del siniestro ocurre el 13 de febrero de 2013, se trata del hecho infraccional materia del denuncia.

Señala la Corte de Apelaciones que el recurso ante la misma entidad aseguradora deducido por el querellante es de 11 de julio de 2013. Desde la fecha de la infracción 13 de febrero de 2013 hasta el día del recurso 11 de julio de 2013 transcurren 4 meses y 28 días. Luego se suspende el cómputo del plazo, desde la interposición del recurso, 11 de julio de 2013 hasta el 8 de agosto de 2013, término que se reinicia el 9 de agosto de 2013. Al 11 de agosto se enteran 5 meses y recién el 27 de diciembre del mismo año se interpuso la acción contravencional, cuando el plazo para intentar se encontraba vencido, circunstancias que obligan a acoger la excepción de prescripción de la acción deducida, como se dirá en lo resolutive. Por lo anterior acoge la excepción de prescripción corrigiendo el fallo de primera instancia.

Se deduce recurso de Queja en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Valdivia, por las faltas y abusos graves en que habrían incurrido en la dictación de la resolución. Acusa el quejoso la infracción de los artículos 541 y 542 del Código de Comercio, por cuanto los recurridos desestima la acción civil deducida al no poder justificarse en este juicio las infracciones materia de la denuncia, no obstante que la acción civil es independiente de la infraccional, por lo que los jueces debieron pronunciarse sobre la primera en el caso de autos. Alega también, basándose en la infracción de las mismas normas del Código de Comercio, que la apelación que interpuso el actor ante la negativa del pago por parte de Metlife, regulada en el contrato de seguro y en dichas normas, a diferencia de lo sostenido por los recurridos, interrumpe, y no suspende, la prescripción, por lo que empieza a correr un nuevo plazo desde que el asegurador comunica su decisión al respecto, lo que en el caso sub judice, sólo ocurre el 8 de agosto de 2013.

### **Hechos**

**“4º)** Que en relación a lo planteado en el recurso de queja, la sentencia cuestionada, en su considerando séptimo, señala que: “el 13 de febrero de 2013 la querellada Metlife Seguros de Vida S.A. comunicó al querellante su rechazo al denuncia de siniestro por cobertura de enfermedad grave por el diagnóstico de cáncer testicular, debido a que presentaba antecedentes de patología renal desde julio de 2008”.

Posterior a dicha comunicación, el demandante reclamó internamente ante la empresa proveedora, que confirmó su decisión primitiva el día 9 de agosto de 2013.

### **Cuestión jurídica**

La sentencia se refiere al momento desde el cual debe comenzar a contarse el plazo de prescripción extintiva cuando se ha intentado un reclamo interno ante la empresa proveedora, interrogándose acerca de si el término debe computarse desde la primera decisión o desde la resolución del reclamo.

### **Decisión**

**“6º)** Que, en la especie, no se ha discutido la procedencia y oportunidad del recurso interpuesto por el actor el 11 de julio de 2013 ante la misma aseguradora, producto del rechazo a dar cobertura al denuncia de siniestro, con lo que se reconoce que dicho arbitrio constituye la última etapa ante el proveedor, Metlife, en este caso, para instar por el cumplimiento de los

términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se celebró el contrato de seguro y, por consiguiente, es la resolución que se pronuncia en esta última instancia la que permite definir si el asegurador incurrió o no en infracción a los deberes que le impone el mencionado artículo 12 y que, en su caso, ocasiona menoscabo en la prestación del servicio convenido. De ahí, que sólo desde entonces pueda estimarse que se ha incurrido en la o las infracciones denunciadas y se inicie el cómputo del plazo de prescripción

En efecto, de aceptarse lo declarado por los recurridos, importaría que podría iniciarse un procedimiento para la sanción del proveedor y el resarcimiento de los perjuicios causados, no obstante que posteriormente acoja el recurso deducido y se allane a dar la cobertura solicitada, lo que evidencia que el plazo de prescripción establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 debe computarse desde entonces -9 de agosto de 2013- y no desde la primera resolución de 13 de febrero de 2013 que luego es impugnada en la forma ya indicada, razón por la cual la denuncia de 27 de diciembre del mismo año fue presentada dentro del plazo de prescripción previsto en el mentado artículo 26.

**6°)** Que, entonces, al no encontrarse prescrita la acción infraccional deducida el 27 de diciembre de 2013, tampoco ha podido estarlo la acción civil deducida conjuntamente con ella, menos aún si el artículo 541 del Código de Comercio tiene normas especiales sobre la materia, al señalar que las acciones emanadas del contrato de seguro prescriben en el término de cuatro años, contado desde la fecha en que se haya hecho exigible la obligación respectiva (inciso 1°), plazo que, además, “se interrumpe” por la denuncia del siniestro, comenzando a regir el “nuevo plazo” desde el momento en que el asegurador “comunique su decisión al respecto” (inciso 2°), habiendo ocurrido esto último, como ya se razonó, sólo el 8 de agosto de 2013. Todavía más, el inciso final del mencionado artículo 541 dispone que “El plazo de prescripción no puede ser abreviado bajo ninguna forma de caducidad o preclusión”, resultando prohibido por el legislador la abreviación de los plazos de prescripción, que es precisamente lo que ocurriría de seguirse lo postulado por los jueces recurridos.

**7°)** Que lo que se ha venido exponiendo evidencia que los recurridos han cometido una falta o abuso grave en los términos del artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, al revocar la sentencia en alzada y acoger la excepción de prescripción opuesta por la denunciada y demandada, falta que debe ser enmendada por esta Corte acogiendo el recurso de queja interpuesto.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y Auto Acordado de 6 de noviembre de 1972 y sus modificaciones, que reglamenta la materia, se acoge el recurso de queja formalizado a fs. 7 y ss. y, consecuencialmente, se deja sin efecto la resolución de nueve de diciembre de dos mil quince, correspondiente al Ingreso N° 197-2015 de la Corte de Apelaciones de Valdivia y, en su lugar, se decide que se confirma el fallo apelado dictado por el 2° Juzgado de Policía Local de Osorno el siete de septiembre de dos mil quince, escrito de fojas 281 a 294 en el expediente principal.”

### **Comentario**

La Corte Suprema mediante esta sentencia en particular establece los criterios para considerar el momento desde el cual efectivamente ocurre la infracción, desde el cual debe contarse el plazo de prescripción de la acción. Se señala que es ilusorio considerar un momento anterior al de la resolución de un reclamo interno, y que mientras se tenga la posibilidad de acceder a lo

solicitado por la demandante, no debiera considerarse ocurrida aún la infracción, pues sería contraproducente que se inicie un procedimiento para sancionar al proveedor pudiendo éste efectivamente acceder a lo que se le solicita.