

Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada con excepción de los considerandos cuadragésimo segundo y cuadragésimo tercero los que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y, además presente:

Primero: Que la parte demandada dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia de dieciséis de marzo de dos mil veintitrés, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, que lo condenó al pago de una multa de 80 U.T.M. por haber infraccionado la ley 19.496 y al pago de la indemnización respectiva del daño moral, lucro cesante y daño emergente provocado por aquella infracción al demandante.

Segundo: Que, conforme emana de los antecedentes del proceso, los motivos de la apelación dicen en primer término relación, con un incorrecto análisis realizado por el sentenciador de las normas de competencia, pues explica el apelante, el presente juicio emana de un contrato de seguros con ahorro, el que establece que la solución de controversias debe hacerse mediante arbitraje, sin perjuicio del derecho del asegurado a concurrir a la justicia ordinaria en caso de conflictos menores a 10.000 U.F., cuyo no es el presente caso, pues como se sabe, los Juzgados de Policía Local no forman parte de dicha justicia conforme lo señala el artículo 5 del Código Orgánico de Tribunales y porque además, en su opinión la norma del artículo 2 bis de la ley del consumidor no contempla estas materias como de aquellas reguladas por la ley 19.496.

Por otra parte, señala el apelante que la argumentación por la cual se acogió la excepción de falta legitimación pasiva de la Cooperativa Copeuch era incorrecta, pues ha sido aquella institución la que abrió una cuenta corriente supuestamente a nombre del demandante usando antecedentes falsos, y ha dispuesto el traspaso del dinero perteneciente al demandante a quienes realizaron la apertura de manera fraudulenta, siendo dicha institución la que en su criterio debió hacerse responsable de todo lo sucedido.

En tercer término, en criterio del apelante la sentencia comete un error al señalar a su parte como responsable del dinero defraudado al actor, por cuanto su actuar no ha sido negligente, ya que su defendida sólo puso a disposición el dinero del demandante a una cuenta supuestamente abierta a su nombre, alegando además, una falta a las normas de la sana crítica por parte del sentenciador, en especial al principio de razón suficiente al momento de valorar la prueba vertida en el proceso, toda vez que, en su concepto, no hay suficientes antecedentes de juicio para atribuirle a su parte responsabilidad en el hecho.

En cuarto lugar, indica que debe en este caso aplicarse la ley 20.009 la que obliga al afectado a denunciar dentro de un plazo de 7 días de sucedidos los hechos y no a los 7 meses después como ha sido el presente caso.

Finalmente, el recurrente señala que los perjuicios que el fallo del tribunal *a quo* determinó que su parte debía pagar, estaban mal acreditadas. En efecto, en lo relativo al lucro cesante, argumenta que la sentencia le impone un doble pago derivado de que, por una parte, le ordena pagar a título de lucro cesante la suma de \$ 3.915.943 justificado por el I.P.C. acumulado, para luego ordenar en lo resolutivo del fallo, que las sumas a que fue condenada su parte debían nuevamente pagarse reajustadas.

Finalmente, el recurrente impugna que se haya obligado al pago de daño moral, pues este no se encuentra acreditado al no haberse aportado prueba para ello.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HGSPBNHQYZH

Por todas estas razones solicita que se acoja el recurso de apelación, revocando la resolución recurrida o en subsidio rebajando la multa impuesta en lo infraccional y los montos a indemnizar por los supuestos daños establecidos como consecuencia de la demanda civil de autos.

Tercero: Que, siguiendo el mismo orden propuesto en el recurso de apelación, las cuestiones reclamadas en aquel arbitrio se irán analizando una a una.

En este sentido respecto de la supuesta falta de competencia del tribunal para conocer el asunto, lleva la razón el tribunal *a quo* al considerarse competente para decidir la cuestión debatida, pues si bien es cierto, tanto al momento de celebrarse el contrato entre el actor y la compañía de seguros demandada, como a la fecha de producirse los rescates fraudulentos de los dineros pertenecientes al demandante civil que han motivado la controversia, no se encontraba vigente la norma contenida en la letra g) del artículo 3 de la ley del consumidor, la que fue incorporada a ese cuerpo normativo recién en el año 2021, al tener ésta una naturaleza procesal debe regir *in actum*, esto es, aplicable a relaciones jurídicas actualmente en curso, conforme lo disponen los artículos 23 y 24 de la ley de efecto retroactivo de las leyes.

Así las cosas, y siendo perfectamente aplicable la norma antedicha al caso concreto, pues aquella regula los derechos del consumidor de servicios financieros frente a sus proveedores, cuyo es el caso, e indicándose en aquella normativa como derecho de éste, acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en la ley del consumidor, al momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, hace que sea plenamente competente el tribunal *a quo* para resolver la presente controversia, y por ello, las alegaciones que en este sentido ha planteado el demandado y querellado infraccional no pueden ser atendidas.

Cuarto: Que, en lo tocante a las argumentaciones del apelante contrarias a la decisión del tribunal que descartó la legitimidad pasiva de la cooperativa Copeuch, esta Corte estima correcto lo razonado por el tribunal *a quo*, en orden a sostener que dentro del procedimiento infraccional concebido en la ley del consumidor atinente a estos autos, dicha entidad no puede considerarse una proveedora de servicios hacia el afectado, sino que en rigor se trata de una institución financiera que fue utilizada para defraudar al actor, sin que éste haya contratado servicio alguno con dicha parte y sin que aquella se haya obligado a ninguna prestación respecto del actor, pues como se ha sostenido en la causa, los autores de la estafa de autos, abrieron sin el consentimiento del demandante una cuenta en su nombre en Copeuch, engañando a dicha entidad sin que se hubiese trabado relación contractual alguna entre ésta y el demandante y por esta razón, no puede ser traída al juicio a fin que responda por la negligencia ajena, según se verá en el considerando siguiente.

Quinto: Que, en lo relativo al tercero de los argumentos vertidos por la parte apelante para buscar la revocación de la sentencia en alzada, y que sostuvo que aquella parte actuó con la debida diligencia, ha de tenerse presente en primer término que el contrato suscrito entre el demandante y la compañía de seguros, se trata de uno bilateral, en donde ambas partes se obligan para beneficio recíproco y por tanto, conforme a lo señalado en el artículo 1547 del Código Civil, el deudor responde de culpa leve, esto es, de aquella responsabilidad que le corresponde a un buen padre de familia a la hora de administrar un negocio conforme lo dispone el artículo 44 del mismo cuerpo legal.



En este orden de ideas, si a la compañía de seguros demandada, le eran confiadas mensualmente sumas de dinero, con la obligación de ésta de invertirlos, obtener rentabilidades y luego devolver aquellas cuando fuese requerida por el cliente, dichas obligaciones debiesen haber sido ejecutadas con la diligencia media de la que habla la ley, pues ese y no otro es el baremo para definir si la querellada y demandada cumplió con sus deberes emanados del contrato.

En este sentido, es dable señalar que argumenta correctamente el sentenciador de primera instancia cuando sostiene que la demandada no cumplió con sus deberes contractuales de manera diligente, pues en definitiva tal y como quedó acreditado en autos, la demandada fue engañada por un tercero, quien haciéndose pasar por el actor, realizó las cinco operaciones de transferencia de dineros de éste a una cuenta abierta en Copeuch, utilizando la casilla de correo electrónico [REDACTED] la cual es diferente a la otorgada por el titular a la empresa demandada al momento de abrir dicha cuenta, esto es, la casilla [REDACTED] tal y como consta de la documental agregada por la propia demandada a la causa a fojas 705.

De lo anterior se puede concluir que como bien sostuvo la actora durante el proceso, dado en primer término que la demandada no obstante habérsele solicitado que acompañara al juicio los antecedentes que dieran cuenta paso a paso de la manera en que se hicieron las cinco operaciones ilegítimas que permitieron el vaciamiento de la cuenta del actor, al no haber acompañado tales antecedentes, ha de concluirse que no guardaba respaldos de aquellas, y que dado aquello, se ha hecho imposible poder evaluar la diligencia de la demandada sobre este punto central para entender el caso.

A lo anterior, es menester sumar lo que ya hemos visto, esto es, que las operaciones se realizaron por un tercero que obraba mediante un correo electrónico que no era aquel que el actor registró en la compañía, ardid que logró inducir al error a la demandada, quien sin controlar adecuadamente esta situación procedió a validar los retiros de los ahorros del actor, quien sufrió en definitiva un perjuicio que debe ser reparado por la demandada atendida su falta de diligencia.

En este sentido, analizando las cuestiones descritas en los párrafos anteriores, es claro para esta Corte que si la demandada hubiese actuado con un mínimo de diligencia debió haber revisado las operaciones realizadas, registrarlas debidamente y detectar que aquellas se estaban realizando utilizando una casilla de correos que no fue la otorgada por su cliente, no hubiese entregado a un tercero los dineros que no le pertenecían y por esa negligencia debe sin lugar a dudas responder de las debilidades de sus sistemas de control.

Sexto: Que, por otra parte, no es correcta la argumentación de la querellada infraccional en orden a exigir que el actor hubiese realizado el reclamo dentro del plazo establecido en la ley 20.009, pues dicha norma especial no es la que se está aplicando en la especie, pues la responsabilidad del querellado se enmarca dentro de los artículos 3 letra c) 12 y 23 de la ley del consumidor, que en síntesis, en especial la última regla citada, sanciona a aquel proveedor que por su negligencia causa menoscabo al consumidor, cuestión que como hemos venido razonando es precisamente lo que ha sucedido en estos autos.

Por otra parte, resultaría altamente injusto sostener que la denuncia de estos hechos estaría afectada por el plazo de caducidad de la ley 20.009, pues significaría hacerle aplicable un plazo a quien nunca fue notificado de las operaciones que lo



afectaban y que sólo logró enterarse cuando fue alertado de sus obligaciones tributarias derivadas del pago de impuestos por los retiros ilegítimos aquí establecidos.

Séptimo: Que, en otro orden de ideas, en criterio de estos sentenciadores no existe ninguna infracción a las normas de valoración de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, pues el juez *a quo*, analizó toda la prueba y dio razones claras de porque determinaba que la demandada actuó negligentemente y por ello, no hay nada que corregir en el fallo en lo relativo a la imputación de responsabilidad de la compañía de seguros demandada.

Octavo: Que, de igual modo no se oirán las alegaciones respecto a la petición subsidiaria relativa a la rebaja prudencial de la multa, pues la suma de 80 U.T.M. fijadas por el tribunal *a quo*, parece razonable a la luz del fraude que afectó al actor de marras y la negligencia en que incurrió la querellada.

Sin perjuicio de lo anterior lleva razón la apelante y por ello se acogerán las peticiones subsidiarias del recurrente en orden a no condenar a la demandada a pagar una suma de dinero por daño moral sin haberse probado en forma alguna aquella aflicción psicológica que debe fundamentar ese tipo de daño, por lo que corresponde dejar sin efecto en aquella parte la sentencia.

Por otra parte, también será rechazada la condena al pago del lucro cesante ordenado por el tribunal de primera instancia, y que fue fijado en una cifra a indemnizar por un total de \$3.915.941 la cual fue fundada en la desvalorización del dinero, pero sin justificar el tribunal *a quo* la manera en que se calculó dicha cifra, ni mucho menos los periodos de reajuste considerados en el cálculo, para luego en lo resolutivo de la sentencia, aplicar nuevamente reajustes a los ítems de las indemnizaciones concedidas, lo que en el fondo establece un doble pago injustificado por este concepto, el que debe corregirse de la manera que se dirá en el fallo.

Y de conformidad, además, con lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 se resuelve que:

I.- Se **revoca** la sentencia apelada pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia el dieciséis de marzo de dos mil veintitrés, en los autos rol 38092-MM-2022 en cuanto condena a la demandada a pagar al demandante la suma de \$ 3.915.941 por concepto de lucro cesante y \$10.000.000 por daño moral y, en su lugar, se decide que **se rechaza** la demanda intentada por dichos rubros, sin costas por considerar esta Corte que la demandada tuvo motivo plausible para litigar.

II.- Se **confirma** la sentencia apelada en lo demás.

Acordada con el voto en contra del ministro Juan Ángel Muñoz quien fue de parecer de acoger la excepción de incompetencia promovida.

Para así decidirlo tiene presente que -tal como lo plantea la compañía aseguradora querellada y demandada en autos- la regla general de competencia en materia de seguros se encuentra en el artículo 543 del Código de Comercio, el cual dispone que cualquier dificultad que surja *“en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento”*, será resuelta por un árbitro arbitrador; no obstante ello, *“[e]n las disputas entre el asegurado y el asegurador que surjan con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 unidades de fomento, el asegurado podrá optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria.”*



Sucede que el litigio ha sido traído ante un Juzgado de Policía Local el cual, como se sabe, no corresponde a un tribunal ordinario, sino que a uno especial.

Además, la competencia de este tipo de tribunales especiales, en una causa como la presente, se afina en una ley especial, como es la Ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y, ocurre que la normativa invocada para justificar la competencia de este tribunal especial se encuentra contenida en el artículo 3 inciso segundo, letra g de la aludida ley, cuyo texto sólo fue introducido a ella mediante la modificación establecida por la Ley N°21.398, que fue publicada en el Diario Oficial el 24 de diciembre de 2021.

Es del caso tener presente que los hechos descritos en la querella y demanda de autos se indica que ocurrieron durante el año 2020 y que de ellos se habría percatado el actor en abril de 2021.

Acorde a lo anterior, no siendo competente (en atención a la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados, que incluye la época en que la demandada respondió al reclamo del actor) para conocer del presente asunto, el tribunal especial ante el cual fue presentada la querella y demanda civil ello así debió ser declarado, acogándose la respectiva excepción planteada al respecto.

Redactó el ministro señor Olave; y la disidencia de su autor.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°1553-2023 JPL.

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señora María Teresa Díaz Zamora, señor Juan Ángel Muñoz López y señor Mauricio Olave Astorga.

No obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, no firma la ministra señora Díaz por estar con permiso de conformidad a lo dispuesto en el artículo 347 del Código Orgánico de Tribunales.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HGSPBNHQYZH

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Angel Muñoz L., Mauricio Alejandro Olave A. Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco, 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>

Código: HGSPBNHQYZH