

# Los derechos del consumidor como objeto de subrogación del asegurador en el derecho chileno

## *Consumer Rights as an Object of Insurer's Subrogation in Chilean Law*

EDUARDO ZAMORA FUENTES<sup>1</sup> 

### RESUMEN

Este trabajo postula que la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio transfiere el crédito y sus accesorios, mas no a sus privilegios procesales. Con base en criterios de transferibilidad, se delimita que el asegurador debe ejercer su acción de recupero fuera del ámbito de la Ley de Protección al Consumidor.

**Palabras clave:** Subrogación, derechos del consumidor, contrato de seguro, privilegios procesales, acción de interés individual.

### ABSTRACT

This paper argues that the subrogation under art. 534 of the Commercial Code transfers the credit and its accessories, but not the procedural privileges. Based on transferability criteria, it establishes that the insurer must exercise its recourse action outside the scope of the Consumer Protection Law (LPC).

**Keywords:** Subrogation, consumer rights, insurance contract, procedural privileges, individual interest action.

## 1. Introducción

En los últimos años, se ha instalado el debate jurisprudencial sobre si, tras pagar la indemnización al asegurado, el asegurador puede accionar como si fuera consumidor —esto es, accediendo a la competencia del Juzgado de Policía Local y al microsistema procesal del título IV de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)—, en virtud de la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio. Mientras algunos fallos

<sup>1</sup> Eduardo Zamora Fuentes. Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile. Este trabajo se realiza en el contexto de estudios en el programa de Doctorado en Derecho de la Universidad de Valparaíso. Dirección Postal: Errázuriz 2120, Valparaíso, Chile. Correo electrónico: eduardo.zamora@uv.cl.



admiten que la compañía adquiere la posición del asegurado con todas sus acciones, otros niegan que la subrogación alcance la calidad de consumidor, restringiéndola al crédito y sus accesorios.<sup>2</sup>

Se plantea que la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio traspasa el crédito y las garantías inherentes a él, pero no los derechos inherentes al consumidor, por lo que el recobro del asegurador debe encauzarse fuera del marco procesal de la LPC. Para validar esta hipótesis se empleará el método dogmático, esto es, a través del análisis de la legislación vigente, y la aplicación de diversos métodos de interpretación jurídica, particularmente los criterios sistemático y teleológico. Para ello, se analizarán los artículos 534 del Código de Comercio y el artículo 1.º de la Ley de Protección al Consumidor, como también lo que los autores han señalado en relación a esta tesis, con el fin de armonizar sus fines y resolver las aparentes tensiones entre ambas regulaciones.

La relevancia del estudio radica en la escasa literatura nacional que aborda este problema,<sup>3</sup> pese a que se trata de un tema que genera debate judicial en la actualidad. Confirmar la hipótesis permitirá no solo precisar qué derechos se transfieren al asegurador en sede de protección al consumidor, y cuáles no. Así también servirá como un instrumento de interpretación en favor de jueces, abogados y operadores del derecho en general.

El trabajo se organiza en cinco partes. Primero, se revisará el estado actual de la jurisprudencia y los principales argumentos que se extraen de las sentencias. En segundo lugar, se revisará el ámbito en que opera la subrogación del seguro en términos generales, acudiendo al análisis de texto legal y lo que la doctrina ha señalado sobre aquel. Luego se revisará cuáles son los criterios que permiten determinar cuándo un derecho es transferible, revisando las clásicas distinciones entre derechos de contenido patrimonial y extrapatrimonial, para más tarde aplicarlo al estudio de los derechos del consumidor y sus privilegios procesales. Finalmente, se ofrecerán las conclusiones.

## 2. El estado actual de la jurisprudencia

Para la redacción de este trabajo, se han revisado 32 sentencias pronunciadas por las Cortes de Apelaciones de Santiago, de San Miguel, de Valparaíso y de Rancagua, entre el 28 de marzo de 2018 y el 11 de abril de 2025. De este universo, 25 sentencias fueron pronunciadas por la Corte de Apelaciones de Santiago, 4 por la de San Miguel, 1 por la de Rancagua y 2 por la de Valparaíso. Cabe mencionar que no se encontraron sentencias pronunciadas por la Corte Suprema, teniendo presente que la única forma en que aquella pueda conocer este tipo de recursos es que se interponga un recurso de queja en contra de los ministros de corte.

A su vez, del universo total de sentencias, 24 rechazaron explícitamente la tesis de la subrogación de la compañía aseguradora en la calidad de consumidor, mientras que ocho de ellas la admitieron, ya sea de

<sup>2</sup> Un ejemplo de ello se observa en una causa seguida ante el juez de Policía Local de Huechuraba, en la que BCI Seguros Generales S.A. dedujo una querrela contravencional por infracción a la LPC y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Administradora de Supermercados Hiper Limitada. Las acciones se fundan en que la asegurada concurrió a dependencias de la querrelada, desde donde le fue sustraído su vehículo, asumiendo la compañía aseguradora dicha pérdida en virtud del contrato de seguro. Luego, la compañía aseguradora, invocando la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio alega haber adquirido por vía de subrogación la calidad de consumidora para ejercer las acciones que la Ley 19.496 establece. Corte de Apelaciones de Santiago, 21.12.2023, rol policía local 299-2022. Es posible encontrar otros casos similares en los roles policía local 136-2020, 1445-2020, 40-2021, 1929-2021, 299-2022, todos de la Corte de Apelaciones de Santiago, y roles policía local 363-2022 y 365-2022 de la Corte de Apelaciones de San Miguel.

<sup>3</sup> En específico, destaca el trabajo de la profesora Francisca Barrientos (2015) y de Juan Ignacio Contardo (2023).

manera explícita o tácita (reconociendo la competencia del juez de primera instancia para conocer las acciones del asegurador en sede de protección al consumidor).<sup>4</sup>

La tesis mayoritaria, que rechaza la subrogación, basa su argumentación en los siguientes aspectos: i) la calidad de consumidor es personal e intransferible; ii) la subrogación se limita a los derechos y acciones patrimoniales; iii) extender la calidad de consumidor a la aseguradora desnaturalizaría los fines perseguidos por el legislador en la LPC; iv) la aseguradora no detenta la calidad de destinatario final; v) el artículo 534 del Código de Comercio al ser una norma especial en materia de seguro debe ser interpretado restrictivamente, limitando la subrogación a los derechos relacionados con el siniestro y la recuperación de la indemnización pagada.

La tesis minoritaria, por su parte, sostiene: i) el artículo 534 del Código de Comercio no contiene limitación alguna respecto del tipo de acciones que puede ejercer el asegurador subrogado; ii) el asegurador ocupa la misma posición jurídica del asegurado; iii) Los derechos de los consumidores no son personalísimos e intransferibles, sino que tendrían una evaluación pecuniaria y no serían indispensables o necesarios a la persona humana;<sup>5</sup> iv) la finalidad de la subrogación es permitir al asegurador recuperar lo pagado en virtud de un contrato de seguro, por lo que limitar las acciones que puede ejercer sería obstaculizar esta finalidad; v) si el asegurado tenía derecho a ejercer acciones ante el juzgado de policía local, la aseguradora subrogada también podría hacerlo.

<sup>4</sup> Las siguientes 24 sentencias rechazan la tesis de la subrogación de la compañía aseguradora en la calidad de consumidor: *Liberty Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Limitada*, rol 1061-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 19-04-2024; *Liberty Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.*, rol 1062-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 19-04-2024; *Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.*, rol 1326-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 19-07-2024; *HDI Seguros S.A. / Costanera Center S.A. con Cencosud Shopping Centers S.A.*, rol 136-2020, Corte de Apelaciones de Santiago, 05-10-2022; *Zenit Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.*, rol 1445-2020, Corte de Apelaciones de Santiago, 05-01-2023; *Plaza S.A. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. - (Custodia N°1959-2024)*, rol 1717-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 18-10-2024; *Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Cencosud Retail S.A.*, rol 179-2023, Corte de Apelaciones de Rancagua, 30-10-2024; *Administradora de Supermercados Hiper Limitada. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*, rol 1834-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 21-11-2024; *Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.*, rol 1843-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 21-11-2024; *Seguros Generales Suramericana S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Limitada*, rol 1929-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 10-08-2023; *Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.*, rol 1944-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 25-08-2023; *Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.*, rol 1989-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 25-08-2023; *Nuevos Desarrollos S.A. (Mall Plaza Egaña) con Munizaga*, rol 2017-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 27-12-2024; *Renta Nacional Compañía de Seguros Generales S.A. con Cencosud Retail*, rol 2239-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 12-02-2025; *Plaza S.A. con Zenit Seguros Generales S.A.*, rol 2260-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 22-06-2023; *BCI Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.*, rol 299-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 21-12-2023; *BCI Seguros Generales S.A. con Plaza Oeste SPA*, rol 2997-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 13-10-2023; *HDI Seguros S.A. con Plaza S.A. y Otro*, rol 363-2022, Corte de Apelaciones de San Miguel, 17-11-2023; *BCI Seguros Generales S.A. con Nuevos Desarrollos S.A.*, rol 365-2022, Corte de Apelaciones de San Miguel, 12-12-2023; *BCI Seguros Generales S.A. con Plaza Vespucio S.A.*, rol 40-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 10-02-2023; *HDI Seguros S.A. con Sodimac S.A.*, rol 483-2023, Corte de Apelaciones de San Miguel, 29-10-2024; *Plaza S.A. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*, rol 634-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 06-06-2024; *BCI Seguros Generales - Administradora de Supermercados Hiper Ltda.*, rol 2049-2022, Corte de Apelaciones de Santiago, 05-03-2025; *Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.*, rol 2560-2021, Corte de Apelaciones de Santiago, 05-10-2023.

Por otro lado, las siguientes ocho sentencias accedieron a la tesis de la subrogación de la compañía aseguradora en la calidad de consumidor (o al menos permiten ejercer acciones bajo la ley del consumidor por vía de subrogación para efectos de competencia): *HDI Seguros S.A. con Supermercado Jumbo*, rol 1049-2025, Corte de Apelaciones de Santiago, 11-04-2025; *Mapfre Compañía de Seguros S.A. con Cencosud Retail S.A.*, rol 1322-2017, Corte de Apelaciones de Santiago, 28-03-2018; *BCI Seguros Generales S.A. con Casino Rinconada S.A.*, rol 392-2023, Corte de Apelaciones de Valparaíso, 24-12-2024; *HDI Seguros S.A. con Cencosud Shopping S.A. (Costanera Center S.A.)*, rol 4228-2024, Corte de Apelaciones de Santiago, 24-01-2025; *HDI Seguros S.A. con Cenco Costanera S.A.*, rol 504-2025, Corte de Apelaciones de Santiago, 14-03-2025; *Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.*, rol 2320-2022, Corte de Apelaciones de San Miguel, 06-03-2025; *HDI Seguros S.A. con Cencosud Retail S.A.*, rol 2388-2024, Corte de Apelaciones de Santiago, 21-10-2024, y; *Liberty Compañía de Seguros Generales con Easy Retail S.A.*, rol 250-2024, Corte de Apelaciones de Valparaíso, 5-9-2025.

<sup>5</sup> En las sentencias de la Corte de Apelaciones de Santiago (rol 2388-2024) y de Valparaíso (rol 250-2024), los ministros asimilan de manera casi idéntica que los derechos invocados por la compañía demandante no tienen el carácter de personalísimos, como sí lo tienen los derechos inherentes a la persona humana, como la vida, la honra o la intimidad; y consideran que los derechos del consumidor son susceptibles de evaluación pecuniaria y, por tanto, transferibles.

El profesor Juan Ignacio Contardo (2023) al analizar ocho sentencias pronunciadas por la Corte de Apelaciones de Santiago que rechazaron las demandas de las aseguradoras en sede de protección al consumidor por vía de subrogación, las criticó, sosteniendo que la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio no establece como limitación el ejercicio de las acciones derivadas de la LPC, que la ley tampoco prohíbe la posibilidad de que el consumidor esté asegurado y que, además, opere la subrogación. Agrega que la subrogación no operaría respecto de la “calidad del consumidor”, sino de las acciones que tiene el consumidor/asegurado. Finalmente, cuestiona la idea de que los derechos conferidos por la LPC sean intrínsecamente personales que impidan su transferencia por vía de subrogación.

En la opinión contraria encontramos a la profesora Francisca Barrientos (2015), quien sostiene que si bien la aseguradora se subroga en el crédito, no lo hace en la calidad personal de consumidor, por lo que no podría acceder a las protecciones procesales específicas que la LPC otorga a los consumidores debido a su situación de vulnerabilidad.

Para efectos de la presente investigación, resulta conveniente acudir al análisis de la transferibilidad de los derechos por vía de subrogación. En particular, revisar en qué consiste la subrogación, cómo opera y qué es lo que por ella se traspaasa al asegurador.

### **3. La subrogación del artículo 534 del Código de Comercio**

La subrogación en el contrato de seguro reviste una importancia fundamental para el funcionamiento y la sostenibilidad económica de esta actividad. Junto con la dejación de restos, constituye uno de los mecanismos mediante los cuales las aseguradoras pueden recuperar parte de lo pagado por concepto de indemnizaciones a los asegurados o beneficiarios, propendiendo al equilibrio financiero del negocio del seguro (Sánchez, 2018, p. 19). Es “la vía natural que confiere el ordenamiento jurídico al asegurador para reparar sus propios daños” (Nasser, 2024, p. 78). Tal es su relevancia, que la subrogación es reconocida como uno de los principios básicos del contrato de seguro, junto con la máxima buena fe, el interés asegurable, el principio indemnizatorio, la contribución y la causa inmediata (Contreras, 2020, p. 113).

En el ordenamiento jurídico chileno, la subrogación del asegurador está regulada expresamente en el artículo 534 del Código de Comercio. Su inciso primero dispone que: “Por el pago de la indemnización, el asegurador se subroga en los derechos y acciones que el asegurado tenga en contra de terceros en razón del siniestro”.

Conforme al citado artículo, se trata de una subrogación de carácter legal, en cuanto opera por el solo ministerio de la ley, y no requiere de un acuerdo convencional entre las partes. Su presupuesto fáctico es el pago efectivo de la indemnización por parte del asegurador al asegurado o beneficiario.

El efecto principal de esta figura, tal como se desprende del tenor literal de la norma, consiste en que el asegurador pasa a ocupar la posición jurídica del asegurado frente al tercero causante del daño o responsable del siniestro. De este modo, el asegurador adquiere la titularidad de los derechos y acciones que el asegurado tenía contra dicho tercero para obtener la reparación del perjuicio cubierto por la póliza. El ejercicio de este derecho por parte de las compañías aseguradoras se canaliza tanto por vías judiciales como por las extrajudiciales, teniendo como finalidad última la recuperación de las sumas indemnizadas, mecanismo conocido en la práctica aseguradora como recupero o recobro (Contreras, 2020, p. 444).

Sin embargo, el propio artículo 534 establece límites al ejercicio de este derecho. Su inciso segundo excluye expresamente la posibilidad de subrogarse en contra de ciertos terceros: específicamente, el asegurador no podrá accionar contra el cónyuge del asegurado ni contra sus parientes consanguíneos en línea recta hasta el segundo grado inclusive de la línea colateral, así como tampoco contra aquellas personas por cuyos hechos el asegurado debe responder civilmente. La doctrina justifica estas exclusiones en la necesidad de proteger la unidad familiar y evitar situaciones conflictivas que podrían desvirtuar la finalidad protectora del seguro (Contreras, 2020, p. 446).

Si bien el artículo 534 del Código de Comercio regula específicamente la subrogación en materia de seguros, su referencia genérica a “los derechos y acciones” del asegurado plantea interrogantes acerca del alcance específico de la transferencia, especialmente cuando el asegurado ostenta calidades personales particulares, como la de consumidor. Para dilucidar este sentido, resulta conveniente revisar las reglas generales sobre la subrogación contenidas en nuestro derecho común, específicamente en el Código Civil, y lo que la doctrina ha señalado sobre ellas.

En el derecho común, la subrogación se regula en el párrafo octavo del Título XVI del Libro IV del Código Civil, dentro del tratamiento del pago como modo de extinguir las obligaciones. El artículo 1.608 la define como “la transmisión de los derechos del acreedor a un tercero, que le paga”. El término subrogar significa sustituir o reemplazar a una persona o cosa por otra. Para Abeliuk (2005, p. 677), subrogar consiste en “sustituir una persona o cosa, en términos tales que la nueva pase a ocupar la misma situación jurídica de la anterior”. Esta subrogación puede ser real, cuando se reemplaza una cosa por otra, o personal, cuando la sustitución es entre personas.

El artículo 1.612 del Código Civil dispone que se traspasan al subrogante “todos los derechos, acciones, privilegios, prendas e hipotecas del antiguo, así contra el deudor principal, como contra cualesquiera terceros, obligados solidaria o subsidiariamente a la deuda”<sup>6</sup> Abeliuk (2005, p. 683) destaca que la subrogación personal es generalmente considerada una ficción legal, ya que, aunque carece de una explicación jurídica rigurosa, el legislador la ha establecido por razones de conveniencia, especialmente en favor de quienes merecen una protección particular por su situación. Por ello —explica el autor—, la subrogación es vista como una institución excepcional y, como tal, debe ser objeto de interpretación restringida. Lo que se traspasa, de esta manera, son los derechos, acciones, privilegios, prendas e hipotecas intrínsecamente asociadas al crédito o que forman parte de aquel.

Algunos autores, como Claro Solar, citado por Ramos Pazos (2008, p. 391) han sostenido que la subrogación incluye las acciones o prerrogativas que la ley otorga en atención exclusiva a la persona del acreedor, basándose en que el artículo 1.612 no distingue entre derechos personales y patrimoniales, por lo que el intérprete no podría hacerlo. Otros autores, entre ellos Alessandri y Abeliuk, discrepan, y sus argumentos se resumen en tres puntos fundamentales: i) que los derechos personalísimos son intransferibles, y por tanto no pueden subrogarse; ii) que el artículo 1.906 del Código Civil confirma que dichas acciones y

<sup>6</sup> La doctrina ha utilizado diversas metáforas para ilustrar este efecto: Leopoldo Urrutia, citado por Abeliuk, compara la situación a que el subrogante se coloque la máscara del subrogado, mientras que Alessandri la explica señalando: “Supongamos una armadura de acero, dentro de la cual está el subrogado; sale este y entra el subrogante: a los ojos del mundo no ha pasado nada” (Abeliuk, 2005, p. 683). Bajo esta explicación, dado que al solvens le son traspasados los derechos y acciones del acreedor, el tercero quedaría colocado en la misma situación jurídica del acreedor primitivo, o sea, pasa a tener la calidad de contratante, lo que tendría gran relevancia en los contratos bilaterales, pues le permitiría deducir —por ejemplo— la acción resolutoria (Abeliuk, 2005, p. 695). No obstante, René Ramos Pazos (2008, p. 390) es crítico con esta postura y considera que lo que se traspasa es el crédito y no el contrato.

excepciones personalísimas no se transmiten ni *inter vivos* ni por causa de muerte; y iii) que la postura contraria conduciría a resultados absurdos.<sup>7</sup>

En este orden de ideas, cabe analizar si los derechos del consumidor detentan o no un carácter personalísimo que impida su transferencia.

#### 4. Criterios para determinar si un derecho es transferible

Para decidir si los derechos del consumidor pueden ser traspasados por subrogación, conviene fijar primero el marco dogmático sobre clasificación de derechos y los criterios de transferibilidad.

En la doctrina clásica (Ducci, 2005, p. 213), una distinción de derechos enfrenta derechos originarios y derivados. Son originarios los que nacen directamente en el patrimonio del titular, como la ocupación como modo de adquirir. Son derivados, por su parte, los que se adquieren por traspaso de un antecesor a un sucesor —como acontece en la tradición, la sucesión por causa de muerte o la subrogación—.

Una segunda distinción separa derechos patrimoniales y extrapatrimoniales (Ducci, 2005, p. 212). Los patrimoniales poseen contenido económico directo, integran el patrimonio y, como regla, son transferibles y transmisibles; comprenden derechos reales y créditos. Por lo general, son renunciables y prescriptibles. Los extrapatrimoniales, en cambio, carecen de valoración económica inmediata (Ducci, 2005, p. 215); su protección recae sobre la persona y sus relaciones familiares. Desde el punto de vista de su transferencia y embargabilidad, el artículo 1.464 del Código Civil mandata que hay objeto ilícito en la enajenación de los derechos o privilegios que no pueden transferirse a otra persona. El artículo 1.618, número 9 del Código Civil, señala como inembargables los derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, como los de uso o habitación. La lesión de un derecho extrapatrimonial puede generar una indemnización (por ejemplo, daño moral), pero ello no convierte al derecho en patrimonial: la indemnización es reparación por equivalencia, no el “valor” del derecho.

Una tercera distinción que es atingente consiste en la que separa derechos intransferibles e intransmisibles, a los que se les llama derechos “personalísimos” (Ducci, 2005, p. 219). La particularidad de estos derechos es que su fuente proviene de una disposición legal expresa. Así, el artículo 334 del Código Civil dispone que el derecho de pedir alimentos no se puede transmitir por causa de muerte, ni venderse o cederse de modo alguno. Lo mismo ocurre con el artículo 819 del Código Civil sobre los derechos reales de uso y habitación.

A partir de estas distinciones, podemos sostener que son criterios para determinar si un derecho subjetivo es transferible o no, son: i) la naturaleza patrimonial o extrapatrimonial del derecho, es decir, si el derecho es evaluable en dinero y si forma parte del activo patrimonial, la regla general será su transferibilidad. Si se vincula directamente con la persona o sus atributos de la personalidad, sin contenido económico directo, la regla será la intransferibilidad. ii) Disposición legal expresa: la ley puede alterar la regla general. Así, puede declarar intransferible un derecho patrimonial por razones de orden público o de protección (como el derecho de uso y habitación en el artículo 819 del Código Civil, o el derecho a pedir alimentos futuros

<sup>7</sup> Alessandri ejemplifica estos absurdos de forma didáctica: si el acreedor es un incapaz o un demente, la prescripción está suspendida a su favor; si se admitiera que esta situación se transmite al subrogante, también este último —aun siendo plenamente capaz— gozaría de la suspensión de la prescripción, lo que carece de lógica. Otro ejemplo es aún más ilustrativo: si un tercero paga los impuestos que otro adeuda al Fisco, el subrogante asumiría no solo el crédito fiscal sino también el privilegio de pobreza que tiene el Estado, lo que claramente no corresponde (Alessandri, Somarriva y Vodanovic, 2011, p. 128).



del artículo 334 del mismo Código). La calificación de que un derecho es personalísimo por ley, implica intransferibilidad. Inversamente, la ley podría excepcionalmente permitir actos de disposición sobre aspectos de derechos extrapatrimoniales. La ley también puede establecer derechos o privilegios concedidos en consideración a las cualidades o condiciones personales del titular tienden a ser intransferibles, incluso si tuvieran alguna manifestación patrimonial. Así, por ejemplo, el fuero procesal concedido a ciertas personas por razón de su cargo (Romero Seguel, 2024, p. 55).

De esta manera, si la calidad de consumidor se asimila a un derecho de naturaleza patrimonial, en principio, debiésemos concluir que se trata de un derecho transmisible (tal como lo han sostenido explícitamente varias sentencias de Cortes de Apelaciones). No obstante, el análisis debe ir más allá, y verificar si los derechos del consumidor son personalísimos o se conceden en consideración a las cualidades o condiciones personales del titular.

## 5. Los derechos del consumidor como estatus jurídico (in)transferible

La aplicación de la LPC al contrato de seguro no siempre fue pacífica. Antes de la reforma introducida por la Ley 19.955 del año 2004, predominaba la interpretación de que este contrato quedaba excluido del ámbito de protección del consumidor, argumentándose que se trataba de una materia regulada por una ley especial (el Código de Comercio), lo que activaba la causal de exclusión del entonces vigente inciso tercero del artículo 2 de la LPC.<sup>8</sup>

Esta situación cambió con la dictación de la Ley 19.955, que modificó la LPC ampliando significativamente su ámbito de aplicación. Dicha reforma consolidó la LPC como un estatuto general de protección aplicable a diversos actos de consumo, aun cuando existieran normativas sectoriales (Momborg, 2004). Desde entonces, la jurisprudencia mayoritaria de nuestros tribunales superiores de justicia ha aceptado consistentemente la aplicabilidad de la LPC al contrato de seguro cuando el asegurado actúa como destinatario final del servicio (Barrientos, 2015, p. 229)

Actualmente, en nuestro ordenamiento jurídico, la figura del consumidor se define en el artículo 1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores como “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.<sup>9</sup> Por su parte, el artículo 513 literal a) del Código de Comercio, define al asegurado como “aquel a quien afecta el riesgo que se transfiere al asegurador”. De la comparación de ambas definiciones, se desprende que una misma persona puede detentar simultáneamente las calidades de asegurado y consumidor, siempre que adquiera el seguro como destinatario final del servicio.

En lo que interesa, los elementos esenciales de la definición de consumidor son: i) que se trate de una persona natural o jurídica; ii) que exista un título (un acto jurídico oneroso); iii) que el objeto de dicho acto sea la adquisición, uso o disfrute de bienes o servicios; iv) que el sujeto sea destinatario final de tales bienes o servicios. Se excluye de la definición de consumidor a quienes según la ley se entiende como

<sup>8</sup> Siguiendo a Jara (1999, p. 64), el inciso tercero del texto original del artículo 2 de la LPC imponía una tarea compleja al intérprete: debía primeramente establecerse si existía una ley especial que rijan al acto jurídico de consumo respectivo y, en segundo lugar, verificar si la materia sobre la cual versa el conflicto jurídico se encontraba regulada o no en dicha ley especial. Si así lo era, entonces la LPC resultaba excluida.

<sup>9</sup> Adicionalmente, la protección de la LPC se extiende, por una ficción legal establecida en el artículo 9 de la Ley 20.416, a las micro y pequeñas empresas, otorgándoles la titularidad de gran parte de los derechos y acciones que la LPC confiere a los consumidores, aunque técnicamente no siempre cumplan con la definición estricta de destinatario final.

proveedores, con la salvedad de las micro y pequeñas empresas que pueden ser consideradas consumidoras bajo ciertas condiciones previstas en la Ley 20.416.

En relación con la naturaleza jurídica de la calidad de consumidor, se ha sostenido que esta consiste en una situación fáctica o una “vinculación especial subjetiva”, es decir, ser destinatario final de un acto jurídico oneroso, cuestión que habilita al consumidor a ser titular de los derechos específicos que enumera el artículo 3 de la LPC y de las acciones procesales para ejercerlos (Barrientos, 2015, p. 229).

También se ha sostenido que no existen razones de texto que impidan que el consumidor pueda ser reemplazado por otro sujeto que pueda ejercer las acciones civiles derivadas de una relación de consumo (Contardo, 2023, p. 156)

En nuestra opinión, el problema de determinar si los derechos del consumidor son o no transferibles, aparece cuando se intenta clasificar las consecuencias de la calidad de consumidor como derechos de carácter patrimonial o extrapatrimonial. En efecto, desde una perspectiva patrimonial, parece ser innegable que muchos de los derechos del consumidor tienen una clara valoración económica, como el derecho a la garantía legal del artículo 20, o el derecho a la indemnización por los daños materiales derivados del incumplimiento del proveedor del artículo 3 inciso 1 literal e), ambos de la LPC. Este último, precisamente, el que invoca el asegurador que se subroga.

No obstante, la razón de ser de la protección al consumidor y la naturaleza de muchos de sus derechos apuntan a una dimensión extrapatrimonial o personalísima. Derechos como la no discriminación arbitraria del artículo 3 literal c), la seguridad en el consumo, del artículo 3 literal d), y el derecho a la indemnización del daño moral son claramente extrapatrimoniales.

La relación de consumo, de esta manera, genera derechos patrimoniales y derechos de carácter extrapatrimonial, lo cual crea una complejidad particular al aplicar las reglas de la transferibilidad.

El punto crucial no parece ser si todos los derechos del consumidor son de contenido patrimonial o extrapatrimonial, puesto que pareciera ser claro que los hay de ambas clases. Además, el derecho a la indemnización por los daños que fueron cubiertos por la aseguradora es de contenido claramente patrimonial, por lo que no existe inconveniente alguno en sostener que este derecho efectivamente se traspasa al asegurador.

Por el contrario, el punto es si los derechos procesales que contempla la LPC son también de carácter patrimonial y, por tanto, se ven traspasados asimismo —que es, precisamente, lo que objetan algunos fallos de cortes de apelaciones citados al inicio— o si, por el contrario, existe alguna vinculación especial entre el derecho y su titular, en atención a las cualidades o condiciones personales del titular, que impida su traspaso al asegurador.

## 6. Los privilegios procesales del consumidor

La LPC establece una serie de disposiciones especiales que buscan facilitar la defensa de los derechos del consumidor, reconociendo implícitamente su posición de desventaja procesal frente al proveedor, con el fin de facilitar el acceso a la justicia y reequilibrar la asimetría procesal existente entre las partes en la relación contractual de consumo.



Los privilegios procesales, en palabras de Romero Seguel (2024, p. 26), importan una exención de una obligación o una ventaja exclusiva o especial que goza alguien por concesión de un superior o por determinada circunstancia, y se establecen en beneficio de determinado grupo de justiciables.

En materia de procedimiento en la LPC, la mayoría de los privilegios procesales se dan en el procedimiento de interés colectivo o difuso, y se explican, entre otras razones, por la mayor amplitud en la eficacia de las resoluciones judiciales al no limitarse únicamente a las partes, como también su influencia en el funcionamiento del mercado. Entre estos encontramos, por ejemplo, la especial legitimación activa del Sernac o asociaciones de consumidores, y la invocación de la cosa juzgada por terceros que no han sido parte en el juicio.

En la tutela individual también existen privilegios procesales en favor del consumidor, a saber: i) el derecho de optar por el tribunal ante el cual el consumidor ejercerá sus acciones. Así, de acuerdo con el artículo 50 a) y 50 h) inciso 1° de la LPC, el consumidor puede optar entre el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio al del proveedor, prohibiéndose la prórroga de la competencia por vía contractual. Como señala Walker (2024), esta opción se sustentó en la necesidad de facilitar el acceso a la justicia de los consumidores. Cabe recordar que, en términos generales, la competencia del tribunal se determina por el domicilio del demandado por aplicación del artículo 138 del Código Orgánico de Tribunales. ii) También podemos mencionar el derecho a accionar sin asistencia letrada para presentar denuncia, demanda ni para comparecer en juicio, sin importar la cuantía de la cuestión debatida. En efecto, la regla general en materia de policía local es que las partes deben comparecer asistidas por letrado cuando litigan sobre materias que superan las cuatro unidades tributarias mensuales (artículo 7 inc. 2°, Ley 18.287). Se trata de un diseño procesal que apunta hacia la simplicidad y la celeridad del proceso, también con el fin de facilitar el acceso a la justicia de los consumidores.

Existen otras normas que, si bien son reglas procesales especiales que buscan simplificar el procedimiento, no son privilegios en sentido estricto, como las normas sobre notificaciones que facilitan el emplazamiento del proveedor —a través del jefe de local, en el artículo 50 d), o disminuyendo el número de búsquedas del receptor, en el artículo 50 h) inciso 3°— y la posibilidad de que las asociaciones de consumidores asuman la representación del consumidor, artículo 8 e). También reglas especiales sobre la carga probatoria, así como el artículo 50 h) inciso 5° introducido por la Ley 21.081, que permite al juez distribuir la carga probatoria conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio. Así también, el procedimiento aplicable es sumario y concentrado —en contradicción con el procedimiento ordinario del Código de Procedimiento Civil—. En efecto, el proceso se concentra en una única audiencia —el comparendo de contestación, conciliación y prueba—, en el cual el demandado podrá oponer conjuntamente todas sus defensas y excepciones, pero sin posibilidad de reconvenir, y en el que los incidentes no paralizarán el curso del proceso, cualquiera que sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee (artículo 50 h) incisos 4° y 6°). En este procedimiento no rige únicamente el principio dispositivo, sino también el juez tiene la obligación de velar por que el procedimiento avance y concluya debidamente al encontrarse afecto a la obligación de informar a la corte de apelaciones respectiva el número de causas iniciadas en el trimestre como también el estado en que se encuentren, los motivos de retardo y paralización que algunas de ellas sufrieren, de acuerdo con el artículo 8 inciso 3° de la Ley 15.231.

En conjunto, este procedimiento especial y protector del consumidor configura, a nuestro juicio, un microsistema diseñado en función de la persona del consumidor y su reconocida vulnerabilidad. Son precisamente estas prerrogativas procesales y sustantivas, diseñadas para equilibrar la asimetría entre proveedores y consumidores, las que hacen atractiva la invocación de la LPC y cuya eventual transferencia al asegurador subrogante constituye el núcleo del problema que aborda este trabajo.

En este orden de ideas, existen privilegios procesales y reglas procesales especiales que no son meros accesorios objetivos del crédito indemnizatorio a que tiene derecho el asegurador subrogante, sino, por el contrario, son derechos y potestades judiciales que la ley establece en beneficio de una cualidad especial de una persona: la de ser destinataria final de un bien o servicio en los términos del artículo 1 número 1 de la LPC. De esta manera, es posible sostener que la aseguradora no se encuentra habilitada para ejercer las acciones que la ley ha reservado exclusivamente para quienes se encuentran en una situación de desventaja frente a su contendor. Deberá, por tanto, ejercer su acción de recupero ante la justicia ordinaria.

## 7. Conclusión

Como se ha visto, la revisión de la jurisprudencia reciente muestra una tendencia mayoritaria a rechazar que la subrogación traslade “la calidad de consumidor” al asegurador. La minoría de fallos que ha admitido esta posibilidad confirma la existencia de un debate abierto, lo que evidencia la necesidad de un marco dogmático que entregue criterios interpretativos claros.

En segundo término, el estudio de la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio revela que se trata de una institución de carácter legal y excepcional, cuyo alcance debe ser interpretado restrictivamente. La regla general es que se transmiten al asegurador los derechos patrimoniales asociados al crédito indemnizatorio, pero no atributos personalísimos vinculados a la persona del acreedor.

En tercer lugar, la revisión de los criterios de transferibilidad de los derechos permite concluir que los derechos de carácter patrimonial son, como regla, transferibles y transmisibles, salvo disposición legal en contrario, mientras que los derechos extrapatrimoniales o personalísimos son, por regla general, intransferibles e intransmisibles.

En cuarto lugar, la naturaleza de los derechos del consumidor confirma la existencia de una doble dimensión: algunos son claramente patrimoniales, como la garantía legal o la indemnización de perjuicios por daño emergente, mientras otros poseen carácter extrapatrimonial, como el derecho a la seguridad en el consumo o a no ser discriminado arbitrariamente. Sin embargo, la “calidad de consumidor”, en cuanto estatus jurídico que fundamenta la atribución de ciertos derechos y prerrogativas procesales, responde a una consideración vinculada a la posición de vulnerabilidad del destinatario final frente al proveedor.

Por último, el examen de los privilegios procesales de la LPC demuestra que estos no constituyen accesorios del crédito indemnizatorio, sino prerrogativas judiciales diseñadas para corregir la asimetría estructural entre consumidor y proveedor. De ahí que no sea posible sostener que la aseguradora, por vía de subrogación, adquiera también la facultad de invocar tales privilegios.

En definitiva, la investigación permite afirmar que la subrogación del artículo 534 del Código de Comercio habilita al asegurador únicamente a ejercer los derechos patrimoniales asociados al crédito indemnizatorio pagado, pero no a ocupar la posición procesal del consumidor en un juicio de interés individual, ni a beneficiarse de los privilegios procesales del Título IV de la LPC. El recobro del asegurador, en consecuencia, debe encauzarse fuera de dicho microsistema, preservando así la finalidad tuitiva del estatuto de protección al consumidor.

## Referencias

- Abeliuk, R. (2005). *Las obligaciones*. Tomo II. 4a. ed. Editorial Jurídica de Chile.
- Alessandri, A., Somarriva, M. y Vodanovic, A. (2011). *Tratado de las obligaciones*. Vol. II. Editorial Jurídica de Chile.
- Barrientos, F. (2015). Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. con Nuevos Desarrollos S.A. (2015): ¿Una compañía de seguros puede subrogar al consumidor?, *Revista de Derecho Privado*, 24, 225-235.
- Contardo, J. I. (2023). Ejercicio de acciones derivadas de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores por el asegurador subrogante. *Revista Jurídica Digital UAndes*, 7(2), 148-161. <https://doi.org/10.24822/rjduandes.0702.8>.
- Contreras, O. (2020). *Derecho de seguros: Análisis sistemático de la nueva ley chilena sobre contrato de seguro*. Thomson Reuters.
- Ducci Claro, C. (2005). *Derecho Civil: parte general*. 4. ed. Editorial Jurídica de Chile.
- Jara, R. (1999). Ámbito de aplicación de la Ley Chilena de Protección al Consumidor: Inclusiones y exclusiones, en Corral Talciani (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley n.º 19.496 y las principales tendencias extranjeras* (pp. 47-74). Ediciones Universidad de Los Andes.
- Momberg, R. (2004). Ámbito de aplicación de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, *Revista Derecho (Valdivia)*, 17, 41-62.
- Nasser, M. (2024). *Los seguros de garantía o caución*. Legal Publishing.
- Ramos Pazos, R. (2008) *De las Obligaciones*. Tercera edición revisada y corregida. Legal Publishing.
- Romero Seguel, A. (2024). *Curso de Derecho Procesal Civil*. Tomo II. 4.ª ed. Ediciones UC.
- Romero Seguel, A. (2024). *Curso de Derecho Procesal Civil*. Tomo III. 2.ª ed. Ediciones UC.
- Sánchez, M. (2018). Naturaleza del derecho de subrogación en el contrato de seguro y su relación con la cotitularidad del asegurado y asegurador frente al tercero responsable. *Revista Ibero-Latinoamericana de seguros*, 27(49)15-53. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris49.ndsc>.
- Walker Silva, N. (2024). Comentarios al artículo 50 A, inciso primero, en Pizarro Wilson, De la Maza Gazmuri, y Barrientos Camus (eds.), *La protección de los derechos de los consumidores*. Tomo III. Legal Publishing.

## Normas citadas

- Ley 18.287 (7/2/1984), que establece procedimiento ante los juzgados de Policía Local (actualizada al 30.03.2023).
- DFL 3 (31/05/2021) Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (actualizado al 11.07.2025).
- Código de Comercio, actualizado al 23.09.2023
- Código Civil, actualizado al 28.08.2025

## Jurisprudencia citada

- Mapfre Compañía de Seguros S.A. con Cencosud Retail S.A.* (2018): Corte de Apelaciones de Santiago, 28 de marzo de 2018, rol 1322-2017.
- HDI Seguros S.A. con Costanera Center S.A. – Cencosud Shopping Centers S.A.* (2022): Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2022, rol 136-2020.

- BCI Seguros Generales S.A. con Plaza Oeste SpA* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 13 de octubre de 2023, rol 2997-2021.
- BCI Seguros Generales S.A. con Plaza Vespucio S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de febrero de 2023, rol 40-2021.
- BCI Seguros Generales S.A. con Nuevos Desarrollos S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de San Miguel, 12 de diciembre de 2023, rol 365-2022.
- BCI Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de diciembre de 2023, rol 299-2022.
- HDI Seguros S.A. con Plaza S.A. y otro* (2023): Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de noviembre de 2023, rol 363-2022.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de octubre de 2023, rol 2560-2021.
- Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 25 de agosto de 2023, rol 1944-2021.
- Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 25 de agosto de 2023, rol 1989-2021.
- Plaza S.A. con Zenit Seguros Generales S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 22 de junio de 2023, rol 2260-2021.
- Seguros Generales Suramericana S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 10 de agosto de 2023, rol 1929-2021.
- Zenit Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.* (2023): Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de enero de 2023, rol 1445-2020.
- BCI Seguros Generales S.A. con Casino Rinconada S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Valparaíso, 24 de diciembre de 2024, rol 392-2023.
- HDI Seguros S.A. con Cencosud Retail S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de octubre de 2024, rol 2388-2024.
- HDI Seguros S.A. con Sodimac S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de San Miguel, 29 de octubre de 2024, rol 483-2023.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de abril de 2024, rol 1061-2022.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de abril de 2024, Rol N.º 1062-2022.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Arauco Malls Chile S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de noviembre de 2024, rol 1843-2022.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Cencosud Retail S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Rancagua, 30 de octubre de 2024, rol 179-2023.
- Nuevos Desarrollos S.A. (Mall Plaza Egaña) con Munizaga* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de diciembre de 2024, rol 2017-2022.
- Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 19 de julio de 2024, rol 1326-2022.
- Plaza S.A. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de junio de 2024, rol 634-2022.

- Plaza S.A. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. (Custodia N.º 1959-2024)* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 18 de octubre de 2024, rol 1717-2022.
- Administradora de Supermercados Hiper Ltda. con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.* (2024): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de noviembre de 2024, rol 1834-2022.
- BCI Seguros Generales S.A. con Administradora de Supermercados Hiper Ltda.* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de marzo de 2025, rol 2049-2022.
- HDI Seguros S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 11 de abril de 2025, rol 1049-2025.
- HDI Seguros S.A. con Cenco Costanera S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de marzo de 2025, rol 504-2025.
- HDI Seguros S.A. con Cencosud Shopping S.A. (Costanera Center S.A.)* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 24 de enero de 2025, rol 4228-2024.
- Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. con Easy Retail S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de Valparaíso, 5 de septiembre de 2025, rol 250-2024.
- Plaza S.A. con BCI Seguros Generales S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de San Miguel, 6 de marzo de 2025, rol 2320-2022.
- Renta Nacional Compañía de Seguros Generales S.A. con Cencosud Retail S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de febrero de 2025, rol 2239-2022.