

OFORD.: N°8189
Antecedentes.: 1. Presentación de
2. Presentación de
3. Presentación de
4. Presentación de
5. Presentación de
6. Of. Ord. N° , N° , N° , N° , N° y N°
7. Sus respuestas a los Of. Ord.
enunciados en el numeral previo.
Materia.: Informe.
SGD.: N°
Santiago, 26 de Marzo de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A : Gerente General

Me refiero a sus respuestas a los Ord. de la referencia, mediante las cuales se pronuncia rechazando la presentación de los siguientes clientes: _____, quienes reclaman por la contratación de seguros a través de su intermediación.

Al respecto, cabe señalar que sus clientes son concordantes en manifestar que sus seguros no han sido consentidos, y que habrían sido habilitados por el ejecutivo encargado de la venta sin su conocimiento.

Según fuera informado por su representada, el seguro habría sido contratado a través de firma electrónica de los reclamantes, mediante su huella digital, por lo que la corredora estima que existió contratación válida del mismo.

No obstante aquello, cabe hacer presente que la legislación vigente a la fecha de contratación, contenida en el Código de Comercio, disponía como sigue:

"Art. 514. El seguro se perfecciona y prueba por escritura pública, privada, u oficial, que es la autorizada por un corredor o por un cónsul chileno en su caso."

La disposición transcrita deriva en la calificación jurídica del contrato de seguro en un contrato solemne, por ende requiere para su perfeccionamiento la firma manuscrita del asegurado. De esta forma, la interpretación armónica de las normas aplicables a la materia en análisis conduce a la necesaria conclusión que, en atención que los contratos acompañados en los casos individualizados carecen de la firma manuscrita del asegurado, éstos no han sido suscritos por lo tanto no se han perfeccionado válidamente, no obstante que los reclamantes habrían comparecido presencialmente a sus oficinas.

Lo señalado previamente ha sido la opinión de esta Superintendencia, manifestada a través de diversos documentos, los cuales se han puesto en su conocimiento a través de oficios y a propósito de reclamaciones anteriores, entre ellos se cuenta:

1. Oficio Circular N° 7981, de fecha 30 de noviembre de 2000, por el cual se puso en su

conocimiento el Of. Ord. N° 06698, al Director Nacional del Servicio del Consumidor, de fecha 11 de octubre de 2000, del Intendente de Seguros, que sobre el particular señala, "...a los terceros usuarios la contratación entre una casa comercial u otra entidad y la aseguradora no le son oponibles, por lo cual la aceptación de la cobertura contratada en su favor debe efectuarse bajo su firma en documento escrito, separado e independiente, de tal forma que el asegurable exprese su voluntad inequívocamente.

En materia de seguros el consentimiento de las partes del contrato está sujeto a la solemnidad de la escrituración y cualquier mecanismo que debilite la expresión inequívoca de la voluntad infringe las normas que rigen el contrato y el comercio de los seguros."

2. Of. Ord. N° 21896 a BancoEstado Corredores de Seguros S.A., de fecha 10 de septiembre de 2012, acompañado a su representada en oportunidades previas, que en referencia a "Consulta sobre uso de firma electrónica en propuestas de seguro" informa respecto a lo consultado en síntesis lo siguiente:

"La Norma de Carácter General N° 171, numeral 2, letra f), se refiere al lector de huellas digitales como medio idóneo para que el asegurado preste su consentimiento, sin alcance o efectos generales, sino sólo para la contratación que se efectúa en el marco de esta norma, vale decir, mediante sitios web u otras formas de interconexión electrónica, y dando cumplimiento a las exigencias que establece en el número 4 en su párrafo cuarto, que se refiere al envío de la Póliza.

En cuanto a la contratación personal, normas tales como la Circular N° 1759 exigen la firma del asegurable. Ésta, en cuanto es manuscrita, es la forma de hacer constar la manifestación de voluntad. Al respecto el COT se refiere en su artículo 408 al caso que una persona comparece al otorgamiento de una escritura sin saber firmar debiendo cumplir el procedimiento del inciso primero de dicho artículo para su validez (otro otorgante "que no tenga interés en contrario" o un tercero firmará a su ruego, debiendo quien no firma poner la impresión de su pulgar).

En nuestro sistema normativo, por regla general, la impresión de la huella digital no constituye firma. Ésta puede utilizarse para efectos de identificar con certeza al asegurable, sin que su sola lectura, escaneo, y posterior impresión en un documento sea considerada firma, en cuanto manifestación del consentimiento, si no va acompañada de la firma manuscrita cuando el asegurable está personalmente presente. De lo contrario, entre los riesgos están que una huella escaneada sea impresa en uno o múltiples documentos sin que aquello implique consentimiento, o que la huella sea puesta previamente a que su contenido sea conocido y aceptado por el asegurable."

Por las razones expuestas anteriormente, salvo otros antecedentes, cabría concluir que, incumplidos los requisitos señalados en la legislación vigente para la perfección del contrato de seguro, éste no podrá tenerse como contratado válidamente, no llegando a producir efecto jurídico alguno.

En consecuencia, se solicita informar las medidas que correspondan para dar solución a las reclamaciones referidas y ajustarse a las exigencias establecidas en la legislación vigente, comunicando a esta Superintendencia de la decisión que al respecto se adopte, o bien, de las gestiones que restarían para su resolución.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 02/04/2014

Saluda atentamente a Usted.



FERNANDO PEREZ JIMENEZ
JEFE AREA DE PROTECCIÓN
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE