



OFORD.: N°12714
Antecedentes.: Presentación que indica.
Materia.: Informe.
SGD.: N°

Santiago, 13 de Mayo de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A : Gerente General

En relación al reclamo presentado por doña _____ su representada informó que se determinó rechazar el siniestro, toda vez que no se avisó de la ocurrencia del siniestro dentro del plazo previsto en la póliza.

Sobre el particular, consta del reclamo y de lo expuesto por la requirente que no obstante diversas gestiones realizadas, no fue posible obtener información oportuna sobre el seguro. La requirente afirma que concurrió a distintas sucursales del Banco acreedor, en numerosas ocasiones, sin que se le informara respecto del procedimiento que debía seguirse para denunciar el siniestro en ninguna de las sucursales a las que concurrió. Agregó que pese a haber solicitado información y orientación, el Banco demoró más de siete meses en responderle respecto al seguro, esto es, vencidos los plazos previstos para la denuncia del siniestro.

En su respuesta al Servicio, su representada sostiene que don _____ (Q.E.P.D.) se encontraba incorporado a la póliza N° 490000107, de seguro de desgravamen para "Crédito para Educación Superior", añadiendo que, con fecha 2 de octubre de 2013, se recibió denuncia de siniestro por fallecimiento del asegurado ocurrido el 25 de octubre de 2012.

Agrega que el Señor _____ al momento de la contratación del seguro firmó una "Propuesta", en la cual se señalan los plazos establecidos como así las obligaciones tanto del Asegurado como de la Compañía Aseguradora. En la misma "Propuesta" se deja constancia que el asegurado "ha leído y conoce íntegramente el contenido de la Propuesta, cuya copia recibe en ese mismo acto. Dejando constancia que ha obtenido del Corredor, a su entera satisfacción, asesoría respecto al alcance de la cobertura y toda la información necesaria para ilustrar su decisión de contratar este seguro por su intermedio."

Conforme lo anterior, y considerando que de acuerdo a las condiciones de la

póliza el plazo para presentar la denuncia de siniestro se extendía por 240 días de ocurrido, concluye la improcedencia de la indemnización reclamada.

Al respecto, en cuanto a lo informado por su representada cabe señalar lo siguiente:

1.- El seguro en comento corresponde a una póliza colectiva de desgravamen contratada por _____, en la que son asegurados las personas naturales, clientes del contratante, con deuda vigente producto de contratos de créditos otorgados.

2.- La póliza no contempla exclusiones, a excepción de las circunstancias mencionadas en los números 1º y 2º del artículo 575 del Código de Comercio, y la participación del asegurado en guerra, motín o conmoción contra el orden público.

3.- Según la propuesta de seguros "Producido un siniestro (fallecimiento del asegurado), cualquier familiar directo o interesado deberá dar aviso inmediato al Banco o al Corredor, teniendo presente que el plazo máximo para denunciar un siniestro ante la Compañía Aseguradora es de 240 días corridos, contados desde la fecha de su ocurrencia. El Banco de Estado de Chile y el Corredor no serán responsables del eventual rechazo de un siniestro por falta de aviso oportuno, imputable al (a los) interesado(s)."

La citada disposición, según indica en su respuesta, correspondería a las condiciones de la póliza contratada.

4.- Sin embargo, la póliza se rige, según lo indicado en la propuesta, por el modelo de póliza depositado bajo el código POL 288013 del Depósito de Pólizas que lleva la Superintendencia en conformidad a la ley, el cual no consigna disposición alguna relativa a la denuncia del siniestro o su oportunidad.

5.- La Norma de Carácter General N° 124 relativa al Sistema de Depósito de Póliza, aplicable en la especie, establece que el Condicionado General de la póliza "...deberá contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones relativas a: riesgos cubiertos y materias aseguradas; exclusiones; definiciones necesarias para la comprensión de la cobertura; **derechos, obligaciones y cargas del contrato**; reglas aplicables a la solución de las dificultades y controversias que puedan surgir con motivo de la aplicación, cumplimiento e interpretación del contrato; y en general, todas aquellas materias destinadas a regular el contrato que no constituyan condiciones particulares del mismo" (lo destacado es nuestro).

En tal sentido, resulta que la denuncia de siniestro, y en particular un término o plazo para efectuarla, correspondería a una carga u obligación contractual, que en el modelo de póliza depositado no fue previsto por el asegurador y, además, cuya inclusión en el condicionado particular no sería justificada conforme a la norma de carácter general citada.

6. Por tanto, considerando la naturaleza y objeto del seguro de desgravamen, y la ausencia de regulación específica en el condicionado general sobre la denuncia de siniestro, es discutible sostener que las partes del contrato efectivamente se encontraran obligadas en los términos argüidos por esa aseguradora, siendo más bien del caso - por aplicación de la regla de interpretación contra el redactor- razonable entender que la inexistencia de estipulación ha de favorecer al asegurado en orden a no estar sujeto o liberarlo del cumplimiento de un plazo determinado para denunciar el siniestro, salvo el plazo de prescripción legal.

En tal sentido, el artículo 10 del Condicionado General, relativo a la prueba del fallecimiento, contempla solo que el hecho se acreditará con el respectivo Certificado de Defunción otorgado por el Oficial del Registro Civil competente, sin perjuicio de otros antecedentes que pueda solicitar el asegurador.

7. Para el caso de estimarse que a falta de regulación en el condicionado general de la póliza, el aviso o denuncia de siniestro estuviere regido por lo dispuesto por el anterior artículo 556 N° 5 del Código de Comercio, vigente a la época de los hechos, cabe tener presente que este artículo establecía que: "El asegurado está obligado: 5° A notificar al asegurador, dentro de los tres días siguientes de la noticia, el advenimiento de cualquier accidente que afecte su responsabilidad, haciendo en la notificación una enunciación clara de las causas y circunstancias del accidente ocurrido;".

Según el tenor literal de la norma citada, se podría concluir que dicha disposición resultaría exigible únicamente respecto de la persona del asegurado, resultando de este modo inaplicable en un seguro de personas para caso de muerte, cual es la naturaleza jurídica del seguro de desgravamen, en que evidentemente la obligación de denuncia del siniestro no podría cumplirse ni imponerse respecto del asegurado fallecido.

8.- A mayor abundamiento, es dable advertir que la obligación del asegurado supone que éste tiene conocimiento del seguro y sus condiciones, mientras que en el caso que nos ocupa no hay constancia que los familiares o interesados hubieren conocido o que hubieren sido oportunamente informados de la carga y el plazo para denunciar el siniestro en caso de fallecimiento del asegurado, por lo que la leyenda pre impresa en la propuesta de seguros - documento en el cual no han tenido intervenido- no les sería oponible.

9.- Por otra parte, el tenor de la leyenda preimpresa de la propuesta hecha valer en la especie, y su efecto de privación del derecho a la indemnización por el seguro de desgravamen contratado, podría además ser analizada a la luz de las normas del párrafo 4° de la Ley N° 19.496 sobre Normas de Protección de los Derechos del Consumidor, en cuanto el artículo 16 dispone que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que "c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables."

En consecuencia, se servirá informar a esta Superintendencia al tenor de las observaciones precedentes sobre eventuales alternativas de solución al presente reclamo, o en su defecto explicar los fundamentos que justificarían una decisión en contrario.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el :
20/05/2014

Saluda atentamente a Usted.




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