

OFORD.: N°29379  
Antecedentes.: Reclamo  
Materia.: Informa.  
SGD.: N°

Santiago, 06 de Noviembre de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A :

---

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual formuló reclamo por el monto de la indemnización del siniestro correspondiente a su póliza de vehículos motorizados, debido a la aplicación de un deducible de 90% (noventa por ciento), por no haberse practicado la inspección al momento del siniestro.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia requirió informe a la entidad reclamada en los términos que se indican a continuación.

1.-El asegurado con fecha 20 de Octubre de 2013, se incorporó al Seguro Automotriz Pérdida Total, asociado a la propuesta N°6371355.

Según consta de los antecedentes acompañados en el reclamo, se adjuntó Orden de Envío de Inspección propuesta N° 6371355 y Reporte de Inspección de Vehículos Motorizados, de fecha 20 de Octubre, inspeccionado por el Sr. Pablo Muñoz.

2.- En las condiciones particulares de la póliza, se estableció la obligación de realizar la inspección del vehículo, en el plazo de 48 horas hábiles, desde la contratación del seguro. Al mismo tiempo, se contempló un deducible provisorio equivalente al 90% de la pérdida con un mínimo de 100 UF, aplicable durante el tiempo que medie entre la contratación del seguro y la inspección del vehículo para determinadas coberturas.

3.- En la denuncia del siniestro el asegurado, expuso textualmente que:

"El día Jueves 16 de Noviembre de 2013 a las 13:30 hrs., dejé mi vehículo estacionado en una plaza frente a la estación de metro Los Quillayes, en la Comuna de La Florida, fui a comprar remedios a una farmacia que ahí se encuentra y al volver mi vehículo éste ya no estaba en el lugar que lo dejé."

4.- El texto de la condición particular antes referida reza lo siguiente:

"El asegurado asume, entre otras, la obligación de realizar la inspección del vehículo, en el plazo de 48 horas hábiles desde la contratación del seguro. Durante el tiempo que medie

entre la contratación del seguro, y la inspección, el vehículo gozará de la cobertura contratada sin perjuicio de los límites y exclusiones señalados en la póliza respectiva y con las siguientes restricciones:

b) Para las coberturas de robo, hurto y uso no autorizado, se aplicará un deducible equivalente al 90% de la pérdida con un mínimo de UF 100".

5.- Sobre el particular, de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 124, sobre modelos de pólizas y su contenido, aplicable en la especie, establece en lo relativo a las condiciones particulares lo que se indica a continuación.

Las Condiciones particulares de las pólizas no están sujetas a depósito.

Se entenderá por condiciones particulares de la póliza de seguro todas aquellas estipulaciones que regulan aspectos que por su naturaleza no sean materia de condiciones generales, y que permiten la singularización de una póliza de seguro determinada, especificando sus particularidades, tales como: requisitos de asegurabilidad o aseguramiento, especificación de la materia asegurada, individualización del asegurador, contratante, asegurado y beneficiario si corresponde; descripción destino uso y ubicación del objeto o materia asegurada, monto o suma asegurada, prima convenida, lugar tiempo y su forma de pago; franquicias deducibles y duración del seguro.

Las Condiciones particulares, sólo pueden modificar el texto de las condiciones generales depositadas, letra b) para establecer condiciones más convenientes o favorables para el asegurado o beneficiario, en su caso, suprimiendo exclusiones restricciones o requisitos especiales de cobertura sin que con ello se modifique sustancialmente el tipo de riesgo o la cobertura.

6.- En la especie, se constata la existencia en la póliza de un deducible provisorio, el cual se aplica en la medida que no exista inspección de riesgo. Empero, ello resulta objetable toda vez que mediante tal estipulación se incorporó al contrato de seguro en forma unilateral, a través de las condiciones particulares, estipulaciones no previstas en las condiciones generales del modelo de póliza depositado en la Superintendencia, consistentes en la obligación del asegurado de realizar la inspección del vehículo, en el plazo de 48 horas hábiles desde la contratación del seguro. Al mismo tiempo, incorporó una condición restrictiva conforme a la cual se contempla un deducible provisorio equivalente al 90% de la pérdida con un mínimo de 100 UF, aplicable durante el tiempo que medie entre la contratación del seguro y la inspección del vehículo.

7.- Adicionalmente, las estipulaciones de las condiciones particulares de la póliza, en cuanto, por una parte, contempló una obligación especial del asegurado de inspección en el plazo de 48 horas, y, por la otra, fijó un deducible provisorio de 90% de la pérdida mientras no se verifique la inspección del bien asegurado, habrían de calificarse como condiciones constitutivas de derechos y obligaciones de las partes y como cláusulas limitativas o restrictivas de los derechos del asegurado, respectivamente, que desde un punto de vista normativo, conforme su naturaleza y objeto, debían formar parte de las condiciones

generales de la póliza depositada en el Sistema de Depósito de Pólizas que lleva la Superintendencia, conforme lo dispuesto en la letra e) del D.F.L. N° 251, de 1931, y la Norma de Carácter General N° 124.

8.- Cabe también advertir que la estipulación de un deducible de un 90% de la pérdida importaría un desequilibrio de las prestaciones del contrato, al desvirtuar la naturaleza indemnizatoria del seguro imponiendo al asegurado una sanción, al margen de la normativa que rige el contrato, que restringe la indemnización del riesgo, cubriendo el pago de solo un 10% del valor comercial del vehículo, por un evento como la inspección del riesgo que técnicamente ha debido ser de cargo del asegurador.

9.- Del mismo modo, se observa de la condición contractual en análisis también importaría un desequilibrio de las prestaciones del contrato, en relación a la obligación del asegurado del pago de la prima. Lo anterior, por cuanto no obstante, la asunción limitada de parte de la aseguradora de los riesgos de robo, hurto o uso no autorizado como resultado de la falta de inspección del bien asegurado, el asegurado permanece obligado al pago de la totalidad de la prima, y ello no significa una reducción en la prima a que se encuentra obligado a pagar el asegurado hasta la realización de la referida inspección.

10.- En tales circunstancias, se debe considerar lo dispuesto en la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores, particularmente, el artículo 16 que preceptúa:

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

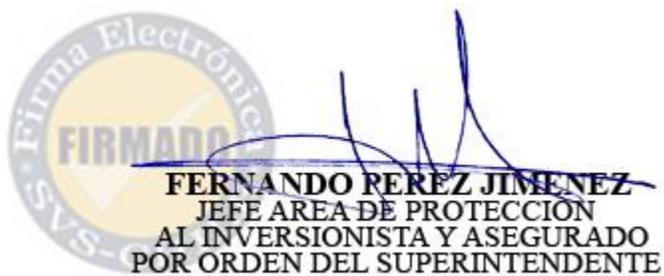
c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos cuando ellos no le sean imputables;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud. que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad aseguradora informó, en definitiva, que atendida su buena fe y la del cliente en la contratación, procederá a pagar el 100% de la cobertura contratada, es decir, no aplicando el deducible pactado, sin perjuicio de los descuentos en caso de existir.

Lo cual se informa para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Saluda atentamente a Usted.



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