



OFORD.: N°22027  
Antecedentes.: Reclamo [REDACTED]  
Materia.: Informa.  
SGD.: N° [REDACTED]  
Santiago, 09 de Octubre de 2015

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A :

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

---

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual formuló reclamo por la aplicación del deducible provisorio de 40 UF aplicado en la indemnización del siniestro correspondiente a su póliza de vehículos motorizados, por no haberse practicado la inspección del vehículo asegurado.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia requirió informe a la entidad reclamada y formuló observaciones, en los términos que se indica a continuación:

**I.- En cuanto a la forma de contratación del seguro.**

Según se ha indicado por la intermediaria, el día 07 de Agosto de 2014, su representada se comunicó telefónicamente con el reclamante para promocionarle un seguro automotriz para la protección del vehículo marca Hyundai, modelo Tucson, año de fabricación 2007, patente [REDACTED]. Fruto de la promoción telefónica del seguro, el reclamante decidió contratar el seguro propuesto para lo cual el ejecutivo procedió a enviar a las 18:16 horas del día 07 de Agosto de 2014 un correo electrónico a la dirección [REDACTED] adjuntando la propuesta de seguros electrónica N° [REDACTED], correo en el que se informó al "reclamante" que la propuesta debe ser aceptada por esa misma vía, y que para ello, el reclamante gozaba de 24 horas hábiles.

En respuesta de lo anterior, el asegurado respondió a las 19:25 horas del mismo día 07 de Agosto de 2014 desde su Iphone con las palabras "Acepto Propuesta N° [REDACTED]", con lo

cual la venta del seguro quedó materializada.

## **II.- Fundamentos del reclamo.**

*El 22 de Septiembre de 2014 sufrí el robo de mi vehículo, el que apareció chocado a a los pocos días después según consta en siniestro (■■■■■■■■■■). Con posterioridad el día 12 de Noviembre de 2014 la Compañía me informa que el liquidador asignado había negado el pago del siniestro, ante lo cual solicité a la Corredora que me enviara la póliza ya que no me había llegado ni por correo tradicional ni por correo electrónico, la cual fue enviada el día 17 de Noviembre 2014. Una vez presentada la impugnación del siniestro, este fue aceptado declarando, el vehículo pérdida total y correspondiendo en consecuencia el pago del siniestro según informe de fecha 26 de Noviembre de 2014. Con fecha 12 de Diciembre de 2014, recibí la liquidación del siniestro y me encuentro con la desagradable sorpresa de que por la marca y modelo en específico se me aplicaría un deducible equivalente al deducible del 40% del valor de mi vehículo.*

Por su parte, la compañía indicó que las condiciones particulares de la póliza cuya vigencia es desde el 07 de Agosto de 2014 al 07 de Agosto 2015 establece en su propuesta:

"Con la contratación del presente seguro, el asegurado asume la obligación de realizar la inspección en centros de inspección habilitados por la Compañía en el plazo de 10 días corridos desde la contratación del seguro. Durante el tiempo intermedio entre la contratación del seguro y la inspección del vehículo la materia asegurada gozará de cobertura, sin perjuicio de sus límites y exclusiones y con las siguientes restricciones, deducible adicional 10% con un mínimo de UF 30.

*Deducible Adicional por ROBO: En virtud de lo anterior, el contratante y/o asegurado ha aceptado como requisito de asegurabilidad la aplicación de un deducible adicional del deducible contratado y equivalente al 40% del valor comercial del vehículo asegurado en caso de hacerse efectiva la cobertura de pérdida total a consecuencia de Robo y Hurto."*

## **III.- Observaciones.**

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, se hace necesario analizar la procedencia de la estipulación del deducible provisorio, en la forma y condiciones descritas, por no inspección del vehículo asegurado, para lo cual cúmplenos manifestar lo siguiente:

1. El asegurado con fecha 07 de Agosto de 2014, se incorporó al seguro automotriz, teniendo ello su origen en una oferta de promoción que le fuera formulada en forma telefónica.

En la especie, la fase de formación del contrato habría estado constituida por una serie de actos los cuales culminaron con el perfeccionamiento del contrato de seguros.

En este sentido, cabe destacar que uno de estos actos consistió en la promoción de la oferta

en forma telefónica respecto de la cual, como señaló el reclamante, no se le habría informado sobre la estipulación de un deducible provisorio, el cual fue seguido del ulterior envío por correo electrónico de la propuesta, y luego el correo electrónico de la aceptación de la propuesta por parte del asegurable, lo cual se realizó antes del plazo 24 horas.

Sobre este aspecto, el mensaje del asegurable que reza "*Acepto propuesta N°* [REDACTED] no podría extenderse a la condición relativa al deducible provisorio, desde el momento que, independientemente de los efectos jurídicos de dicha fórmula, no consta el haber informado previamente al asegurable como una condición del contrato a celebrar.

2. Ahora bien, resulta que el reclamante funda su reclamo en la falta de información del deducible provisorio, el cual fue incorporado en las condiciones particulares sujeto a UF 40 para el caso de siniestro del vehículo sin haber sido inspeccionado, sujeto textualmente a las siguientes condiciones:

"Conforme se indica en la propuesta de seguros de vehículos motorizados, se indica en la propuesta: Deducible adicional por Robo. el contratante y/o asegurado reconocen que con su conocimiento y consentimiento la presente propuesta se ha emitido con requisitos de asegurabilidad para todos aquellos casos en que el vehículo asegurado corresponda a alguna de las siguientes marcas, modelos, cualquiera sea su versión:

Mitsubishi/Modelo L200/ año fabricación 2006 y anteriores. Nissan/ Modelos D21, D22 Terrano, Navara, V16/año fabricación 2012, Nissan/ Modelo Murano/año de fabricación 2006 y anteriores. Toyota /Modelos Hilux y Yaris/ año fabricación 2012 y anteriores. Toyota /Modelo RAV , año de fabricación 2011 y anteriores. Hyundai/ Modelos Porter H1 y Terracan /año fabricación 2012 y anteriores. Hyundai modelos Tucson y Santa Fe año fabricación 2011 y anteriores. Subaru/Modelos Impreza y Legacy/ año fabricación 2005. Chevrolet/ Modelos Luv, D-Max y Optra, año fabricación 2012 y anteriores. Suzuki/ Modelos Grand Vitara, Grand Nomade, Vitara y Nomade /año de fabricación 2012 y anteriores./ Suzuki año fabricación 2011 y anteriores. Kia/ Modelo frontier, Cerato y Koup / año de fabricación 2012/ Modelo Swift año fabricación 2011 y anteriores. Kia Modelo Frontier, Cerato y Koup año fabricación 2012 y anteriores. Samsung/ Modelo SM3 año de fabricación 2012 y anteriores.

En virtud de lo anterior, el contratante y/o asegurado ha aceptado como requisito de asegurabilidad la aplicación de un deducible adicional al deducible contratado y equivalente al 40% del valor comercial del vehículo asegurado, en caso de hacerse efectiva la cobertura de pérdida total a consecuencia robo o hurto. Este deducible se reducirá al 35% del valor comercial del vehículo asegurado, si en el parabrisas delantero, trasero y vidrios laterales del vehículo asegurado se graba su respectiva placa patente, previamente verificado por la Compañía Aseguradora mediante la inspección del vehículo asegurado.

Asimismo, no regirá este deducible adicional si el vehículo asegurado cuenta con un sistema de seguridad de corta corriente electrónico y automático previamente verificado por la compañía aseguradora mediante la inspección del vehículo asegurado. Si la instalación de los mencionados sistemas es llevada a cabo después de la inspección será necesario

volver a inspeccionar el vehículo asegurado de lo contrario regirá el deducible del 40% del valor comercial."

3. Al respecto, el número Segundo del Título Preliminar de las condiciones generales de la póliza de seguro para vehículos motorizados depositado bajo el código POL 1 2013 0214, contempla entre sus definiciones la siguiente:

"Artículo 24: Deducible. Queda entendido y convenido por las partes que el asegurado asume por su propia cuenta, como deducible, en todos y cada uno de los siniestros cubiertos por la presente póliza y sus adicionales, la suma indicada para cada una de tales coberturas en las Condiciones Particulares."

4. Según lo señalado, mediante una condición particular, no informada en la oferta o contacto telefónico, se ha incorporado al contrato una condición restrictiva conforme a la cual se contempla un deducible provisorio, aplicable durante el tiempo que medie entre la contratación del seguro y la inspección del vehículo. En la especie, cabe mencionar que entre la contratación del seguro y el siniestro transcurrieron alrededor de 47 días, sin que en ese lapso se hubiere verificado la inspección del vehículo.

5.- Por otra parte, conforme a las condiciones generales de la póliza, se regulan las declaraciones relativas al riesgo asegurado, estipulando que:

Artículo 12: Declaraciones del Asegurado.

"De acuerdo a lo establecido en el Artículo 525 del Código de Comercio, el Asegurado deberá declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos. Para prestar esta declaración será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos o circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo.

Convenido el contrato de seguro sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, éste no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud. Si el siniestro no se ha producido, y el contratante hubiere incurrido inexcusablemente en errores, reticencias o inexactitudes determinantes del riesgo asegurado en la información que solicite el asegurador de acuerdo al primer inciso de este artículo, el asegurador podrá rescindir el contrato. Si los errores, reticencias o inexactitudes del contratante no revisten alguna de dichas características, el asegurador podrá proponer una modificación a los términos del contrato, para adecuar la prima o las condiciones de la cobertura a las circunstancias no informadas. Si el asegurado rechaza la proposición del asegurador o no le da contestación dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de envío de la misma, este último podrá rescindir el contrato. En este último caso, la rescisión se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación..".

6.- La póliza de seguro que nos ocupa corresponde a un seguro individual suscrito bajo la vigencia de la ley N° 20.667, teniendo por tanto aplicación las nuevas normas del Código de Comercio que rigen el contrato de seguro, entre las cuales para los efectos del análisis de la materia planteada, cabe destacar aquellas relativas a las obligaciones del asegurado y declaración sobre el estado del riesgo, a saber:

Art. 524. Obligaciones del asegurado. El asegurado está obligado a:

1° Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos.

Esta obligación se confirma con la que contempla el numeral N°2 que exige al asegurado, informar, a requerimiento del asegurador, sobre la existencia de otros seguros que amparen el mismo objeto.

De allí entonces, se concluye que la extensión de la obligación del asegurado de informar los riesgos está enteramente subordinada a lo que el asegurador requiera que se le informe, lo cual se hará efectivo mediante el formulario, declaración o cuestionario que el asegurable debe responder.

Bajo este contexto del sistema información de los riesgos, su aplicación descansa en lo que el asegurador le requiera al asegurado poner en su conocimiento, como lo dispone el Art. 525, sobre la declaración sobre el estado del riesgo, cuyos incisos primero y segundo establecen lo siguiente:

*"Art. 525. Declaración sobre el estado del riesgo. Para prestar la declaración a que se refiere el número 1 del artículo anterior, será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos o circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo."*

*"Convenido el contrato de seguro sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, éste no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud".*

A su vez, el inciso tercero y cuarto del artículo 525 preceptúan que:

*"Si el siniestro se ha producido, el asegurador quedará exonerado de su obligación de pagar la indemnización si proviene de un riesgo que hubiese dado lugar a la rescisión del contrato de acuerdo al inciso anterior y, en caso contrario, tendrá derecho a rebajar la indemnización en proporción a la diferencia entre la prima pactada y la que se hubiese convenido en el caso de conocer el verdadero estado del riesgo".*

*"Estas sanciones no se aplicarán si el asegurador, antes de celebrar el contrato, ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos; o si después de su celebración, se allana a que se subsanen o los acepta*

*expresa o tácitamente."*

De las disposiciones antes transcritas, resulta ser imprescindible para el asegurador, a quien se le propone que otorgue una cobertura de seguro formarse una idea cabal del riesgo que el asegurado pueda transferir. A su vez, pesa la obligación del asegurado de proporcionar a la Compañía el conocimiento de los riesgos que asegura, denominado información precontractual del riesgo, por lo que al momento de prestarse todavía el contrato no está formado, por lo que el asegurador estará a la espera de la información para decidir otorgar o rechazar la cobertura propuesta.

Así, bajo el sistema de contratación establecido en la Ley 20.667, el alcance y la pertinencia de esa información está entregada a una regla fundamental en orden a lo que el asegurador solicite que se le informe y no a la obligación de relevar, de buena fe y sin reticencia todos los antecedentes que puedan suministrar al asegurador un conocimiento cabal de la extensión de los riesgos.

7. Conforme lo dispuesto en las normas legales citadas, de aplicación imperativa y obligatoria por mandato del artículo 542 del Código de Comercio, no resultaría admisible la imposición al asegurado, de cargas u obligaciones distintas de aquellas previstas en la ley, atendido que no obstante haberse perfeccionado e iniciado la vigencia del contrato, sin inspección del riesgo por el asegurador, la estipulación del deducible provisorio en los términos previstos en las condiciones particulares de la póliza importaría hacer responsable al asegurado de la carga de inspección del bien asegurado, so pena de la aplicación de 40 UF de deducible.

En tal sentido, cabe tener en consideración que, por una parte, de acuerdo a la ley corresponde al asegurador el deber de requerir del asegurado la declaración sobre el estado del riesgo, para lo cual será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos y circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo y que, por la otra, según lo señalado en las condiciones generales de la póliza el contrato fue celebrado en consideración a las declaraciones completadas por el asegurado, contratante o tomador, en la solicitud de información sobre el riesgo asegurado, y en los términos de los artículos 524 número 1 y 525 del Código de Comercio.

8.- Asimismo, es dable considerar que tal como expone don Osvaldo Contreras S. en la obra Derecho de Seguros, Editorial Thomson Reuter La Ley, pág. 344, la estipulación de deducibles es una poderosa forma de incentivar al asegurado, a ejercer el cuidado de la cosa asegurada y evitar siniestros, y que ello se justifica por varias razones, en primer lugar se trata de excluir los siniestros de bajo monto, cuyos costos administrativos y de liquidación o ajuste son exageradamente altos en relación a la indemnización que corresponda pagar; en segundo término, se trata de interesar al asegurado en el empleo del máximo de cuidado en la preservación de las cosas aseguradas, toda vez que, sobre todo tratándose de la estipulación de deducibles, en caso de pérdida le corresponderá soportar una parte de los daños; otro de los objetivos de este tipo de estipulaciones es el de abaratar las primas y por lo tanto hacer más asequible el seguro a ciertas personas y por último, se trata de excluir

cierto tipo de siniestros en los que su escaso monto hace difícil o desproporcionadamente gravoso investigar adecuadamente si se trata de siniestros ciertos o simulados, regulares o fraudulentos, proceder a liquidarlos y establecer su cuantía.

En los términos expuestos, se estima que resulta discutible la estipulación contractual denominada "Deducible Provisorio" la cual no se ajusta a las razones que justifican su incorporación en las pólizas de seguro, ya que, como ocurre en la especie, su establecimiento y aplicación obedece y pende de la verificación de una diligencia material de inspección del bien asegurado, concebida técnicamente como una herramienta de suscripción o evaluación del riesgo, la cual atendida su naturaleza y finalidad es propia e inherente a la labor del asegurador profesional, en razón a que jurídicamente, según se ha expuesto más arriba, corresponde al asegurador el deber de requerir del asegurado la declaración sobre el estado del riesgo.

9.- Por otra parte, si el contrato de seguro se ha convenido sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, cuál sería el caso en que se ha asegurado sin haber inspeccionado el bien asegurado, conforme lo previsto en el inciso segundo del artículo 525, tendrá lugar el efecto que el asegurador no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud.

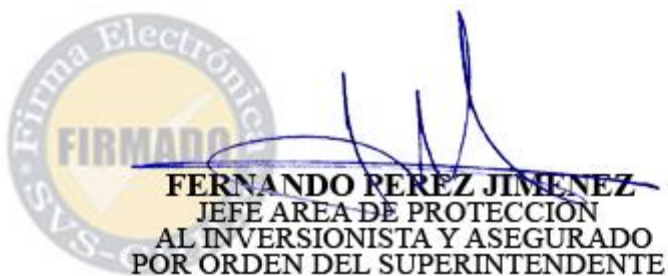
A mayor abundamiento, de acuerdo al inciso final del artículo 525 si el asegurador, antes de celebrar el contrato, ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos, como ocurre en la especie al haber asegurado un vehículo sin previa inspección, no resulta admisible la aplicación de la sanción de rebaja de la indemnización si antes de celebrar el contrato el asegurador ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos.

Por lo tanto, permitir al asegurador una rebaja o disminución de la indemnización en caso de siniestro, fuera de los casos previstos expresamente en la ley, so pretexto de un deducible provisorio por falta de inspección, durante el tiempo que media entre la contratación del seguro y la inspección, en circunstancias que corresponde al asegurador el deber de requerir del asegurado la declaración sobre el estado del riesgo, no podría ser aplicable una rebaja de la indemnización si antes de celebrar el contrato el asegurador ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que de manera excepcional se procederá a acoger el reclamo y a efectuar la devolución correspondiente por concepto de deducible por Robo.

En consecuencia, para su conocimiento y fines que estime pertinentes, se adjunta copia de la respuesta referida.

Saluda atentamente a Usted.



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