



OFORD.: N°32239  
Antecedentes.: Reclamo  
Materia.: Informa.  
SGD.: N°

Santiago, 10 de Diciembre de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A :

---

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual Usted ha reclamado por la asistencia chofer de reemplazo de su póliza de vehículos motorizados, con el fin de cumplir con la ley de tolerancia cero.

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

Conforme fuera informado por su representada, indicó que con fecha 28 de Mayo del presente año, se contrató la Póliza de Vehículos Motorizados N° 4418016, cuya vigencia se extiende hasta el día 30 de Junio del año 2015. El vehículo asegurado es marca Fiat, Modelo \_\_\_\_\_, Placa Patente \_\_\_\_\_, del año 2007.

Con fecha 16 de Julio del presente, a las 01:44 horas, el asegurado solicitó servicio de conductor profesional para las 05:30 horas. Se ingresó la solicitud y es coordinado para el horario solicitado.

Posteriormente, se le informa al asegurado que por una confusión en su atención se envió un servicio de taxi, y que por horario y contingencia en servicios no se dispone de conductores, por lo que se le ofrece al cliente la opción de realizarlo en forma particular, o coordinar un servicio de grúa que pueda trasladarlo a él y al vehículo. Asegurado indica no contar con dinero en ese momento por lo cual se coordina el servicio de grúa quienes a las 06:50 llegan al lugar.

En lo pertinente, las Condiciones Generales de la Póliza, depositadas en este Servicio bajo el código POL (1 94 016), señalan lo siguiente:

## "ARTICULO 7: EXCLUSIONES

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en esta póliza, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar, las que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el asegurado y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las Condiciones Particulares."

Condiciones Particulares.

### ASISTENCIA CHOFER DE REEMPLAZO

"En caso de que el asegurado no pueda manejar su vehículo debido a que ha ingerido alcohol, se pondrá a su disposición el servicio de chofer de reemplazo. Este servicio consiste en el traslado del vehículo asegurado y sus ocupantes hasta donde éste indique de un radio urbano de 20km, un máximo de 60 minutos de viaje y un solo origen de destino. La Empresa proveedora de este servicio, se hará responsable de daños en el vehículo, siempre y cuando estos hayan sido provocados del chofer asignado. El asegurado deberá firmar un inventario previo al servicio. En caso de que esto no suceda, el chofer tomará fotografías del vehículo.

Condiciones del Servicio

Horario Continuo

El servicio esperará al cliente un máximo de 15 minutos desde la hora de llegada para recogerlo.

Eventos cubiertos: 2 eventos gratuitos durante la vigencia de la póliza y a contar del tercer evento con un copago de \$10.000 IVA incluido, los cuales deberán ser cancelados al chofer al momento del término del servicio.

Al respecto, cabe hacer presente las siguientes consideraciones:

1.- De la disposición transcrita, se advierte que las Condiciones Particulares de la Póliza, incorpora el beneficio de asistencia de Chofer de reemplazo, el cual consiste en el traslado del vehículo asegurado y ocupantes, dentro de 20 Km de radio urbano, con un máximo de 60 minutos de viaje y un solo origen de destino, cuando el asegurado no pueda manejar debido a que ha ingerido alcohol. No obstante, conforme fuera informado por su representante se refirió a la exclusión de la falta del servicio en términos indicados en las Condiciones Particulares, según lo establecido en el artículo 7 de las Condiciones Generales de la póliza, modelo que se encuentra prohibido por esta Superintendencia, y que respecto del cual, se ha comercializado en forma colectiva.

2.- En su respuesta justificó el incumplimiento del servicio basado en que el día 16 de Julio el interesado solicitó el servicio de asistencia conforme lo establecido en la mismas Condiciones Particulares, informándosele que en forma posterior el servicio no podría ser

realizado, y que se procedería al envío de un taxi, -mediando error en la información-, por cuanto no se disponía de conductores que pudieran realizar el servicio estipulado, indicándole como alternativa la opción de realizarlo en forma particular, o bien coordinar un servicio de grúa que pudiera trasladar al mismo asegurado y a su vehículo.

3.- En consecuencia, al tenor de la condición citada pesa la obligación del asegurador de prestar el servicio que se indicó en las Condiciones Particulares, por cuanto la falta del mismo no puede ser oponible al asegurado quien a su favor contrató un servicio respecto del cual no se le ha otorgado en las condiciones señaladas en la misma, y que se ha pagado prima.

4.- Por otra parte, se debe tener presente que para comercializar un servicio el cual el conductor que lo requiera no podrá estar habilitado para su conducción importa una evaluación del mismo respecto de la factibilidad del servicio, las circunstancias en los cuales estos hayan de ser requeridos, la información que se le proporciona a los asegurados, y la idoneidad de los servicios en las cuales se haya de materializar el mismo, ello debido a que según se indica en el reclamo el asegurado debió esperar más de una hora y media dentro de su vehículo, arribando al lugar una grúa la cual no contaba con calefacción en circunstancias de que se estaba en el mes de Julio cuyo traslado se realizó con la ventana abierta.

5.- A mayor abundamiento, ha de tener presente que conforme al inciso primero del artículo 512 del Código de Comercio, por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando este obligado a indemnizar el daño que sufiere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas, en concordancia con el artículo 529 N°2, que contempla la obligación del asegurador de: "2) Indemnizar el siniestro cubierto". En tal sentido, que no se haya dado cumplimiento a las estipulaciones del contrato importa desconocer una obligación que es de cargo del asegurador, por las otras prestaciones contractuales estipuladas, cuyo incumplimiento transgrede las normas citadas al tenor de su respuesta ello en cuanto sostuvo que "No contábamos con chofer de reemplazo", situación que no se compadece con el hecho que el mismo beneficiario mediante la suscripción del contrato de seguros ha querido resguardar, pero que por razones no imputables sino a su asegurador no se ha podido dar cumplimiento.

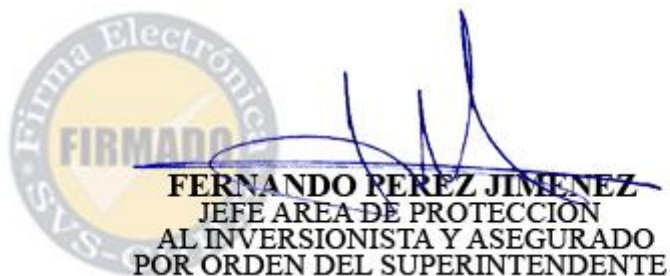
6.- De esta forma, además, en cuanto al corredor considerando la respuesta Ord. \_\_\_\_, resulta inconsecuente su respuesta en cuanto lo indicado: "sólo somos intermediarios de las pólizas y quienes asumen los riesgos y otorgan las coberturas, son las entidades aseguradoras, razón por la cual nos limitaremos a enviar copia de la propuesta solicitada en su oficio, que hace las veces de Certificado de Cobertura", cuya calidad de intermediario no se advierte en cuanto a lo informado, que conoce o debe conocer lo dispuesto en las condiciones particulares, y que comercializa el seguro, en cuanto no ha advertido que el servicio estipulado en el contrato no se otorgó por la aseguradora en los términos señalados.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que se le otorgará al asegurado 2 servicios de Conductor de Reemplazo gratuitos adicionales a los eventos ya

cubiertos, los cuales se regirán por las condiciones y restricciones derivadas de la Póliza contratada y durante la vigencia de ésta última.

En consecuencia, para su conocimiento y fines que estime pertinentes, se adjunta copia de la respuesta referida, haciendo presente a Ud. que cualquier otra pretensión reparatoria de perjuicios es materia de orden judicial.

Saluda atentamente a Usted.



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