



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

OFORD.: N°20248

Antecedentes.: 1. Presentación que indica.  
2. Carta de 02.08.2012 [REDACTED]

Materia.: Informe.

SGD.: [REDACTED]

Santiago, 22 de Agosto de 2012

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A : [REDACTED]

En relación a la presentación de [REDACTED], mediante la cual formula reclamo por el rechazo del siniestro denunciado, y a la respuesta al Oficio N° 18370 de [REDACTED], cabe observar lo siguiente:

1.- Que [REDACTED], en su calidad de arrendataria del inmueble ubicado en [REDACTED], contrató el Seguro de incendio y asistencia domiciliaria "Hogar Seguro Hogar Saesa" emitido por [REDACTED] e intermediado por [REDACTED], cuya materia asegurada comprende edificio y contenidos de casa habitación.

Cabe hacer presente que la "Solicitud de Incorporación" identifica como asegurada [REDACTED] Varela, mientras que la póliza de seguro identifica como asegurado a [REDACTED]

2.- Que según se desprende de los antecedentes, una vez denunciado el siniestro de daños por temporal de viento y lluvia, éste habría sido rechazado por los siguientes motivos:

a.) Exclusión de la póliza N° 14-4000278 que señala: "*No se encuentra cubierta la propiedad ajena en poder del asegurado*".

b.) Cláusula 3° de las Condiciones Generales de la POL 190006, que señala: "*A menos que existan en la póliza estipulaciones expresas que los incluyan, con su respectiva cantidad asegurada, quedan excluidos del presente seguro: a.) Los bienes ajenos que el asegurado tenga a cualquier título*".

Al respecto, cabe observar que tales exclusiones no se encuentran establecidas en la Solicitud de Incorporación firmada por la asegurada, por lo que dicha

omisión, de ser efectiva podría importar un incumplimiento del **Título III N° 2 de la Circular 1759**, que obliga tanto a la entidad aseguradora como a la intermediaria de la póliza a incorporar como deber mínimo de información en las respectivas propuestas de seguro las exclusiones de cobertura. Además, ello supone la inoponibilidad de dicha estipulación respecto del asegurado toda vez que a su respecto dicha condición resulta desconocida y no consentida.

A mayor abundamiento, la Solicitud de Incorporación firmada por la interesada establece diversas exclusiones, entre las cuales no se encuentra la aludida en el Informe de Liquidación.

3.- Que los artículos **57 inciso 5 del DFL 251 y 10 N° 1 del Decreto Supremo N° 863** le imponen al corredor de seguros la obligación de asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciendo las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

En este sentido, cabe hacer presente que la interesada sostiene que al momento en que le fue ofrecido el seguro, informó que no era la dueña del inmueble, sino arrendataria, a lo que le respondieron que "ello no tenía ningún inconveniente ya que ellos responden al contratante".

Cabe agregar que en la Solicitud de Incorporación, Datos del Asegurado, se encuentran marcados los cuadros que indican que el asegurado sería dueño y arrendatario del inmueble asegurado.

4.- Que de acuerdo al artículo **3 letra b) Ley de Protección al Consumidor**, los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz y oportuna respecto de los servicios ofrecidos.

5.- Que la Buena Fe, que tiene especial relevancia en el contrato de seguros, implica desde el punto de vista de la comercialización de los mismos, que se ofrezcan a sus clientes coberturas que les brinden protección efectiva frente a los riesgos a que se exponen, y no que ellas sólo operen en situaciones excepcionales, como lo sería en el caso de daños a los contenidos de propiedad del asegurado.

6.- Que según se desprende de las Condiciones Generales y las exclusiones aludidas por su representada, el seguro comercializado estaría previsto para cubrir a quienes tengan la calidad de dueño del bien asegurado, y no a otras personas que se encuentren en una relación distinta con el mismo, pese a existir un interés asegurable, como ocurre con los arrendatarios. No obstante lo anterior, resulta que en la práctica se permite a éstos (los arrendatarios) tomar el seguro en calidad de asegurados, pero una vez ocurrido un siniestro se hacen valer exclusiones relativa a los bienes ajenos. Lo anterior importaría una grave deficiencia en la comercialización del seguro a los clientes, ello bajo la responsabilidad tanto de la compañía aseguradora como del corredor de seguros.

En este sentido, cabe recordar que el **Código de Comercio en su artículo 518** señala que el asegurado requiere tener, al tiempo del contrato, además de la

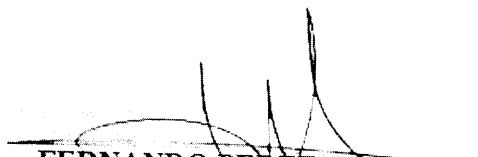
capacidad legal, "un interés real en evitar los riesgos, sea en calidad de propietario, coparticipe, fideicomisario, usufructuario, arrendatario, acreedor o administrador de bienes ajenos, sea en cualquiera otra que lo constituya interesado en la conservación del objeto asegurado..."

En consecuencia, y atendidas las observaciones expuestas en el presente oficio, se reitera adoptar medidas de solución al caso planteado, ello sin perjuicio de informar sobre los siguientes aspectos:

- 1.- Aclarar la inconsistencia respecto a la identidad del asegurado en la póliza.
- 2.- Justificar el deber de asesoría proporcionado al asegurado, acreditando la entrega veraz y oportuna de información relativa a las condiciones, cobertura y exclusiones del seguro contratado, en especial respecto de la causal de exclusión hecha valer en la especie.
- 3.- Ordenar una revisión de la cartera de asegurados e informar si existes otros seguros contratados por asegurados en situaciones análogas (arrendatario, usufructuario, administrador de bienes ajenos, etc.).
- 4.- Ordenar una revisión de la cartera de asegurados e informar los casos de siniestros rechazados por las causales invocadas en el informe de liquidación aludido.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el :  
04/09/2012

Saluda atentamente a Usted.



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