

OFORD.: N°31015
Antecedentes.: Reclamo que señala.
Materia.: Informe.
SGD.:

Santiago, 01 de Diciembre de 2011

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A : Gerente General

Se recibió en esta Superintendencia la presentación del antecedente, cuya copia adjunto, por la cual]

administrativo que don ha formulado en contra de su representada con relación al rechazo del siniestro de daños que afectó a su vehículo placa patente

Según se desprende de los antecedentes agregados a este reclamo y de lo señalado por el reclamante en su presentación, el siniestro en cuestión habría sido rechazado por esa compañía en virtud de lo dispuesto en el artículo 17° de las condiciones generales de la póliza, sugiriéndose que el eventual error en la determinación del lugar del accidente de tránsito respectivo importaría una infracción al deber de sinceridad.

No obstante lo anterior, toda vez que la disposición referida previó que es "...obligación del asegurado o del contratante informar verazmente del estado y destino del vehículo al contratar el seguro; de los cambios de destino durante su vigencia y de las circunstancias del siniestro...", la correlativa infracción debiera contemplar una motivación consciente para obtener el pago de una indemnización que, de otra manera, no sería alcanzada.

En este sentido, el interesado ha cuestionado que se le impute la citada infracción en condiciones que ha reconocido que sólo erró, al momento de practicar la constancia policial, la altura de la avenida en que se verificó el siniestro.

A mayor abundamiento, se observa que, siendo de conocimiento del liquidador asignado que al momento del accidente el vehículo era conducido por una persona distinta del asegurado, empero la diligencia de peritaje del lugar de aquél se llevó cabo en presencia de este último y no del conductor referido.

Más aún, siendo un objetivo esencial del proceso de liquidación el investigar y establecer todas las circunstancias del siniestro, no resulta justificado que no se hubiere inspeccionado el lugar que luego fue rectificado y calificado como de ocurrencia del accidente, sugiriéndose que la sola comisión del error referido bastaría para rechazar formalmente el pago de la indemnización que se reclama.

A este respecto resulta atendible señalar que el recurrido principio de la máxima buena fe que inspira el cumplimiento de las obligaciones del contrato de seguro no sólo procede ser invocado en lo que respecta a las cargas y prestaciones que pesan sobre el asegurado.


En efecto, en la especie dicho principio habría aconsejado investigar el lugar que posteriormente fue indicado como de ocurrencia del accidente y, a partir de las conclusiones respectivas, resolver si efectivamente se habría verificado la infracción al deber de cuidado.

Por consiguiente, pido a Ud. se sirva ordenar la revisión de los antecedentes pertinentes y que - en su virtud - se informe al reclamante, con copia a este Servicio, respecto de las medidas que esa compañía adoptará para dar una solución definitiva a esta reclamación o, en su defecto, explicar fundadamente las consideraciones que la asistirían para rechazar el siniestro en cuestión en términos que no será necesario requerirla nuevamente, caso en el que deberá acreditarse que el lugar rectificado para el siniestro tampoco habría correspondido al efectivo.

A la respuesta que deba darse al reclamante, como a la copia que de ella deba remitirse a este Servicio, se deberá acompañar de copia de toda la documentación que se estime relevante a este reclamo, especialmente de la constancia policial, del denuncia del siniestro, de las declaraciones posteriores que formularon el asegurado y el conductor con ocasión de la liquidación, etc.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 09/12/2011

Saluda atentamente a Usted.



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