

OFORD.: N°30572  
Antecedentes.: Respuesta Oficio N° 19538  
Materia.: Informe.  
SGD.: N°  
Santiago, 20 de Noviembre de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A : Según distribución

---

Con motivo de la presentación de don \_\_\_\_\_, quien reclama por el rechazo del siniestro que lo afectó, cúmplenos manifestar lo siguiente:

1.-El asegurado con fecha 21 de julio de 2013, se incorporó al seguro "AUTO TRIANUAL DEDUCIBLE UF. 3", asociado a la póliza de vehículos N°556836. Según consta de los antecedentes acompañados en el reclamo, se indicó con la cronología de los hechos, que no fue posible contactar al asegurado para realizar la inspección del vehículo asegurado.

2.- Según lo informado, al no contar con la inspección deberá tenerse en cuenta que para la cobertura de daños al vehículo, se aplicará un deducible equivalente al 10% de la pérdida con un mínimo de UF 30, y para las coberturas de **Robo, Hurto y uso no autorizado, y Robo de accesorios, se aplicará un deducible equivalente al 90% de la pérdida con un mínimo de 75 UF.** (Lo destacado es nuestro).

3.- 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.*

4.- 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. 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 75 UF, aplicable durante el tiempo que medie entre la contratación del seguro y la inspección del vehículo.

5.- Adicionalmente, las estipulaciones de las condiciones particulares de la póliza, en cuanto, por una parte, contempló una obligación especial del asegurado de inspección del vehículo, 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.

6.- 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.

7.- 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, que para el caso es trianual. 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, con el agravante que por tratarse de una prima trianual se genera una distorsión en la determinación del precio del seguro, especialmente en caso de siniestro de pérdida total en desmedro de los intereses del asegurado.

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

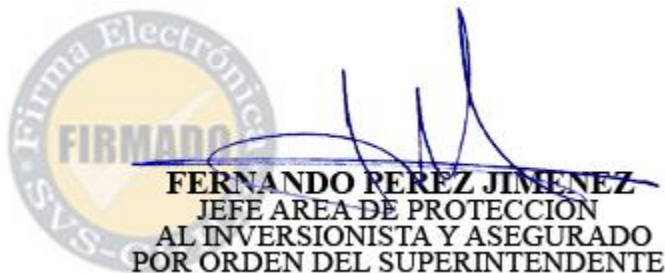
- c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos cuando ellos no le sean imputables;
- g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante 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".

Por lo expuesto, agradeceré revisar el caso a la luz de las disposiciones legales citadas y observaciones planteadas, informando a esta Superintendencia de la decisión que al respecto se adopte, o bien, de las gestiones que restarían para su resolución, sin perjuicio de la posibilidad de plantear alternativas de solución.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 25/11/2014

Saluda atentamente a Usted.



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