

OFORD.: N°12215
Antecedentes.: Su presentación.
Materia.: Informa.
SGD.: N°
Santiago, 11 de Junio de 2015

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 el rechazo en la cobertura del siniestro de robo que sufrió su aparato celular asegurado en la compañía _____.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia mediante Oficio N° _____ de fecha 04 de junio de 2015, requirió informe a la entidad reclamada en los términos que se indica a continuación.

En el análisis del caso es preciso considerar que en circunstancias que se dio aviso al día siguiente de los hechos a Carabineros de Chile, no se aprecia de los antecedentes recabados, de qué manera el incumplimiento del plazo en cuestión pudiere haber irrogado a la compañía algún perjuicio en su posición, ya sea generando objetivamente un agravamiento de los riesgos cuyo aseguramiento ha asumido, haber comprometido derechos que deriven en su pérdida, o en general alterar o influir en el ejercicio de derechos, facultades o prerrogativas que no haya podido hacer valer el asegurador, lo que en definitiva de haber ocurrido podría afectar su situación contractual y justificar el no pago de la indemnización reclamada.

Los contratos deben ejecutarse de buena fe, entendiéndose que obligan no sólo a lo que en ellos se expresa sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación. En este sentido, parece prudente suponer que a la compañía y al contratante le interesa que la póliza cubra el evento de robo, acreditado el siniestro, en tanto se hubiere pagado la prima y no existiere un incumplimiento culpable o doloso de la póliza.

Cabe observar igualmente que el establecimiento de dicho plazo de tan sólo de 24 horas, se traduce en los hechos en la abreviación contractual del plazo de prescripción o en el establecimiento de un plazo de caducidad, al privar a los asegurados o beneficiarios, de acuerdo a las estipulaciones contenidas en las condiciones particulares, del derecho al cobro y pago del seguro, ello no obstante lo ordenado en el artículo 568 del anterior Código de Comercio, que disponía que las acciones resultantes del seguro terrestre, salvo el de transportes, prescriben en el plazo de 4 años. Al efecto, el actual inciso segundo del artículo 541 del Código de Comercio, establece que el plazo de prescripción no puede ser abreviado bajo ninguna forma de preclusión o caducidad, siendo dicha norma de carácter

imperativo por así disponerlo el artículo 542 del mismo Código.

Asimismo, habrá de considerar además que el asegurado tiene derecho a información veraz y oportuna sobre el producto o servicio (artículo 1 número 3 Ley 19.496); no habiéndose acreditado en la especie la información proporcionada.

En conformidad a lo expuesto, agradeceré revisar el caso a la luz de las consideraciones precedentemente expuestas, informando a este Servicio de la decisión que se adopte, o bien, de las gestiones que restarían para su resolución o, en su defecto, justificar las razones que lo impedirían, acompañando copia de los antecedentes que fundamenten su decisión sobre el caso.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que decidió, en forma excepcional y sin que constituya precedente de cobertura alguno, considerar el rechazo inicial del caso e indemnizar el siniestro.

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

Saluda atentamente a Usted.