

# Normas sobre la protección de los derechos de los consumidores en el contrato de seguro en Chile

Marcelo Barrientos Zamorano

Fundación **MAPFRE**

Área de Seguro y Previsión Social

© Fundación MAPFRE

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin el permiso escrito del autor o de Fundación MAPFRE

Área de Seguro y Previsión Social

# **Normas sobre la protección de los derechos de los consumidores en el contrato de seguro en Chile**

Propuesta para una interpretación de la Ley 20.555,  
que modificó la Ley de Protección de Consumidores Chilena,  
en el contrato de seguro reglado en el Código de Comercio

Marcelo Barrientos Zamorano

Fundación **MAPFRE**

Fundación MAPFRE no se hace responsable del contenido de esta obra, ni el hecho de publicarla implica conformidad o identificación con la opinión del autor o autores.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista en la ley.

© 2016, Fundación MAPFRE  
Paseo de Recoletos, 23  
28004 Madrid (España)

[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)  
[publicaciones.ics@fundacionmapfre.org](mailto:publicaciones.ics@fundacionmapfre.org)

ISBN: 978-84-9844-592-3  
Depósito Legal: M-11484-2016  
Maquetación y producción editorial: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

## PRESENTACIÓN

Desde 1975 Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general para la sociedad en distintos ámbitos profesionales y culturales, así como acciones destinadas a la mejora de las condiciones económicas y sociales de las personas y de los sectores menos favorecidos de la sociedad.

Desde el Área de Seguro y Previsión Social trabajamos con el objetivo de promover y difundir el conocimiento y la cultura del seguro y la previsión social. En cuanto a las actividades orientadas hacia la sociedad en general, creamos contenidos gratuitos y universales en materia de seguros que divulgamos a través de la página web Seguros y Pensiones para Todos. Organizamos actividades educativas y de sensibilización mediante cursos de formación para el profesorado, talleres para escolares y visitas gratuitas para grupos al Museo del Seguro. Asimismo publicamos guías divulgativas para dar a conocer aspectos básicos del seguro.

Además de esta labor divulgativa, apoyamos la investigación mediante la elaboración de informes sobre mercados aseguradores y otros temas de interés, la concesión de ayudas para la investigación en seguros y previsión social, la publicación de libros y cuadernos de temática aseguradora y la organización de jornadas y seminarios. Nuestro compromiso con el conocimiento se materializa en un Centro de Documentación especializado que da soporte a todas nuestras actividades y que está abierto al público en general.

Dentro de estas actividades se encuadra la concesión de una Ayuda a la Investigación en Seguros en 2012 a Marcelo Barrientos Zamorano para el desarrollo del trabajo *Normas sobre la protección de los derechos de los consumidores en el contrato de seguro en Chile* que ha sido tutorizado por Edmundo Agramunt Orrego, Director de Asesoría Jurídica de MAPFRE CHILE.

Todas nuestras actividades se encuentran en internet disponibles y accesibles, para usuarios de todo el mundo de una manera rápida y eficaz a través de nuestra página web: [www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

Área de Seguro y Previsión Social. Fundación MAPFRE

**Marcelo Barrientos Zamorano** es Profesor de Derecho Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctor en Derecho con mención "Doctor Europeus", por la Universidad de Salamanca (España). Magíster en Derecho de la Empresa, Pontificia Universidad Católica de Chile. Abogado.

Este trabajo forma parte del proyecto de investigación que recibe las "Ayuda a la Investigación 2012" de la Fundación MAPFRE en el marco del proyecto "Formación del contrato de seguro en la nueva ley del consumidor chilena y su última modificación del 2011, Ley 20.555". También forma parte del proyecto de investigación, financiado por el Estado de Chile, Fondecyt Regular N° 1141220, titulado "El contrato de seguro como contrato de consumo. Examen crítico de su estructura y sistematización después de las reformas de la ley de protección del consumidor y el Código de Comercio", y también forma parte del proyecto Anillo-CONICYT, código SOC 1111.

El autor desea expresar su agradecimiento más profundo a la colaboración prestada en la investigación de las fuentes de este trabajo, a los ayudantes alumnos de la facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile: Ricardo Ihle, Juan Vidal, Adriana Villamizar y Claudia Villablanca. Su trabajo serio, constante y riguroso está reflejado en lo que se ha escrito. Doy mis agradecimientos también, a la abogada Stephanie Ramdor y al Prof. Dr. Roberto Ríos Ossa, por sus valiosas y agudas correcciones y aportaciones.

Un agradecimiento especial a Edmundo Agramunt, mi tutor en Chile para esta ayuda de la Fundación MAPFRE, por la generosidad con la que discutió conmigo este trabajo y aportó su sapiencia en largas horas de debate. Sin todos los mencionados no habría sido posible que yo escribiera el resultado de la investigación efectuada.

*A los dos nuevos regalos de Dios a mi vida,  
mis pequeños hijos Félix y Leonor*

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>11</b>
<b>1. Marco jurídico del contrato de seguro. Conceptos previos para una adecuada discusión. Legislación presente y pasada</b>	<b>13</b>
1.1. Los problemas de una reglamentación centenaria del contrato de seguro chileno. Propósito y contexto de esta investigación	18
<b>2. Sobre el agotamiento de la regulación de seguros en el Código de Comercio de 1865</b>	<b>25</b>
<b>3. Modificación del contrato de seguro, en la LPC chilena, por la Ley nº 20.555</b>	<b>33</b>
3.1. Principios inspiradores de la reforma expresados en el Congreso Nacional	33
3.2.1. La posible influencia de la legislación de los EE.UU. en la Ley 20.555	35
<b>4. Consecuencias del control sobre los contratos de seguro como producto financiero regido por la ley del consumidor. Atribuciones de SERNAC</b>	<b>49</b>
4.1. La asimetría de información y el contrato de seguro. De la autorregulación a la LPC	51
4.2. Los derechos establecidos, a favor de los consumidores, en la LPC son irrenunciables	53

<b>5. ¿Es la LPC una norma general o especial en materia de seguros?</b>	<b>65</b>
5.1. En el sistema chileno actual es excepcional que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros	71
5.1.1. Un caso paradigmático en Chile de seguros para inmuebles: inundaciones y desbordamiento de cauces	73
5.1.2. La importancia de la letra c) del artículo 2 bis de la LPC en la contratación de seguros. Consecuencias en el reclamo del consumidor tomador	76
<b>6. Aplicación de la LPC a las cláusulas abusivas contenidas en un contrato de seguros y las expectativas razonables. Una esfera limitada de protección</b>	<b>83</b>
<b>7. El artículo 17 de la LPC, en sus diferentes letras y su impacto sobre la contratación masiva de seguros. Nociones preliminares</b>	<b>89</b>
7.1. El artículo 17 de la LPC en sus diferentes letras y reglamentos, en relación al contrato de seguro y las NCG de la SVS	91
7.2. ¿Cómo deben concordarse las normas de derecho privado, en cuanto a la formación del contrato de seguro con las normas señaladas de protección del consumidor?	106
7.2.1. Sobre la aplicación de las normas del Ccom y la LPC en los deberes precontractuales de información durante la formación del contrato de seguro	111
7.2.2. Sobre la sanción de nulidad del artículo 17 E en relación a la contratación de seguros	116



<b>8. Análisis del artículo 517 del Ccom en relación a las cargas de información de la LPC</b>	<b>121</b>
8.1. El artículo 517 del Ccom, en relación a las cargas de información y formación del consentimiento de la LPC y la interpretación de la SVS	124
8.2. Sobre el problema de información precontractual que presentan los seguros colectivos a su tácita reconducción	132
8.3. Un intento frustrado de regular una materia propia de ley. La breve existencia jurídica del <i>“reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros”</i>	136
<b>9. Bases para una manera unitaria de manifestar el consentimiento, por parte del consumidor de seguros en la LPC y en el Código de Comercio</b>	<b>139</b>
<b>10. Los deberes precontractuales de información en las normas emanadas de los órganos reguladores o fiscalizadores. Sobre las atribuciones y competencias de la SVS en materias de información</b>	<b>149</b>
10.1. Sobre los varios textos legales dispersos, de distinta jerarquía, que inciden directamente en materias de información previa al consentimiento de seguros y que, en algunos casos, otorgan competencias a la SVS	152
10.2. Las eventuales atribuciones del SERNAC a propósito del “SELLO SERNAC” en materias de información por contratos de seguros	157
<b>Conclusiones</b>	<b>163</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>173</b>

## INTRODUCCIÓN

La regulación del contrato de seguros en Chile ha sufrido una modificación completa en el Código de Comercio. Se ha cambiado entera la normativa legal que regula el contrato de seguro a partir de la reciente aprobación de la Ley 20.667, de 9 de mayo de 2013<sup>1</sup>. Este dramático cambio legislativo no incluyó normas transitorias de relevancia, si acaso un pequeño período de vacancia legal, por lo que el mercado asegurador chileno ha tenido que adaptarse, sin dilaciones, a la nueva regulación de este contrato en el Código de Comercio<sup>2</sup>.

Los cambios producidos en la legislación chilena se unieron, de esta manera, a la ya existente Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPC), vigente desde 1997, norma modificada en parte, en la materia que nos interesa, por la Ley 20.555, que comenzó a regir el cinco de diciembre de 2011, y que modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor (en adelante SERNAC)<sup>3</sup>, precisamente esta Ley 20.555 es el objeto principal de estudio del presente trabajo, en lo que a contrato de seguro se refiere.

Ahora bien, todos estos cambios legislativos y reglamentarios, han supuesto un gran esfuerzo de adaptación del proyecto financiado por Fundación MAPFRE en su idea original de investigación. Hubo que hacer un nuevo estudio de la historia

---

<sup>1</sup> Ley publicada en el Diario Oficial (en adelante D.O) el 09 de mayo del 2013. La referida ley tiene una vacancia legal. El artículo transitorio de esta ley, señala: *La presente ley comenzará a regir el primer día del séptimo mes siguiente al de su publicación.* La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013]. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

<sup>2</sup> Sobre el proceso de creación de la Ley 20.667, Contreras Strauch, Osvaldo (2014) Derecho de Seguros, Segunda Edición, Editorial Legal Publishing, Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 13 y ss.

<sup>3</sup> Ley publicada en el D.O el 05 de diciembre del 2011. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

legislativa de la última reforma de la Ley 20.667, conservando siempre la perspectiva de las cargas y deberes del deber de información precontractual en materia de seguros y sobre la etapa de formación del consentimiento de este contrato.

Es por esta razón que el proyecto original de investigación, del que soy responsable, por causas externas e impredecibles en el momento de su otorgamiento como ayuda a la investigación, se planteó a fines del año pasado como incompleto y parcial en su análisis si sólo se hacía cargo de la reforma de la ley de consumidores chilenos, Ley 20.555, y no de la reforma del Código de Comercio (en adelante Ccom) en materia de contratos de seguros, Ley 20.667, que empezó a regir en Chile en diciembre de 2013. Esa es la razón de su ampliación final por un año más.

# 1. MARCO JURÍDICO DEL CONTRATO DE SEGURO. CONCEPTOS PREVIOS PARA UNA ADECUADA DISCUSIÓN. LEGISLACIÓN PRESENTE Y PASADA

Hechas las aclaraciones anteriores, los efectos del impacto de las reformas en el mercado asegurador chileno que modificó la comercialización masiva de pólizas estandarizadas, se vertebran a partir de varios cuerpos de leyes, antiguos y nuevos, que alteran la noción que se tenía del contrato de seguro. Este tipo contractual quedaba, antes de las reformas señaladas, circunscrito al Código de Comercio y los modelos de condicionados generales depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros (en adelante SVS), según lo exige todavía la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931<sup>4</sup>. La normativa consagrada en el Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931 es bastante amplia, y aun rige en el país. Contiene normas sobre la actividad de las compañías aseguradoras, sobre la función y atribución de la SVS y sobre el reaseguro, por lo que su normativa presenta un marcado tinte mixto entre reglas de orden privado y público que genera y deja abiertos problemas de interpretación de la nueva normativa, como se verá.

---

<sup>4</sup> La letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931, señala: Art. 3°. *Son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:*

*e) Mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Las entidades aseguradoras podrán contratar con dichos modelos a partir del sexto día que hubieren sido incorporados al Depósito de Pólizas que, para esos efectos, llevará la Superintendencia.*

*Las compañías de seguros del primer grupo, en los casos de seguros de Transporte y de Casco Marítimo y Aéreo, como asimismo en los contratos de seguros en los cuales, tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima anual que se convenga no sea inferior a 200 unidades de fomento, no tendrán la obligación señalada en el párrafo precedente, y podrán contratar con modelos no depositados en la Superintendencia, debiendo la póliza respectiva ser firmada por los contratantes.*

*Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.*

*La Superintendencia fijará, mediante norma de aplicación general, las disposiciones mínimas que deberán contener las pólizas.*

*La Superintendencia podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas precedentemente.*

El aspecto más relevante del Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931, a efectos de nuestro estudio, dice la relación que permitía que las cláusulas de los contratos de seguros o pólizas (auténticas condiciones generales de contratación redactadas de manera prácticamente unilateral por el asegurador), fueran depositadas en la SVS. En efecto, la hoy derogada norma de carácter general N° 124 (vigente hasta la dictación de la norma de carácter general 349 del 26 de julio de 2013) establecía normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de contratos de seguro<sup>5</sup>. La Superintendencia hasta 2013 mantenía a disposición del público un depósito de pólizas que contenía todos los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que podían ser contratadas en el mercado. Existía, en general, prohibición de ofrecer seguros ni contratar con modelos que no hubieren sido incorporados al depósito, salvo lo dispuesto en el Título II de esa norma de carácter general. Una vez depositados los textos de modelos, las entidades aseguradoras podían contratar con ellos a partir del sexto día contado desde su incorporación. Se generaban exigencias a las pólizas depositadas y a los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas de seguro, las que debían estar redactadas en forma clara y entendible, no podían ser inductivas a error ni debían contener cláusulas que se opusieran a la ley. La SVS podía prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula, cuando su texto no cumplía con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas, que la propia norma de carácter general especificaba.

A contar del 1 de diciembre de 2013, todo nuevo contrato de seguro que se contrate en Chile se debe suscribir utilizando textos de condiciones generales y particulares que no contravengan las disposiciones del nuevo Título VIII del Libro II del Código de Comercio, introducido por la Ley N° 20.667. En ello se debe tener especial celo en la protección de los derechos de los consumidores, ya que tal y como expresa la norma de carácter general 349 de 26 de julio de 2013: *En las condiciones generales o particulares, según la naturaleza de la disposición, se deberán incluir las exigencias previstas en el artículo 17 B de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones que pudieran ser aplicables de dicha Ley, cuando corresponda.*

---

<sup>5</sup> Disponible en: [http://www.svs.cl/institucional/legislacion\\_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG&numero=124&dd=&mm=&aa=&dd2=&mm2=&aa2=&buscar=&entidad\\_web=ALL&materia=ALL&enviado=1&hidden\\_mercado=%25](http://www.svs.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG&numero=124&dd=&mm=&aa=&dd2=&mm2=&aa2=&buscar=&entidad_web=ALL&materia=ALL&enviado=1&hidden_mercado=%25) [fecha de consulta: 10 de abril de 2015].

Bajo la actual normativa, de depósito y no registro de póliza, las condiciones generales, que son los textos de las pólizas tipo que deben utilizar las entidades aseguradoras en la contratación de los seguros, que contienen las regulaciones y estipulaciones por las que se rige el contrato respectivo no son, necesariamente, baluartes de la libertad contractual y expresión de la voluntad de ambas partes. Son, más bien, contratos de adhesión, revisables, todas, en sede jurisdiccional si se transgreden derechos del consumidor asegurado. No en vano, la actualmente vigente NCG 349 señala que: *En el primer artículo de la póliza, denominado Reglas aplicables al contrato, que será de carácter obligatorio, deberá señalarse lo siguiente:*

*Se aplicarán al presente contrato de seguro las disposiciones contenidas en los artículos siguientes y las normas legales de carácter imperativo establecidas en el Título VIII, del Libro II, del Código de Comercio. Sin embargo, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.*

*Cuando el condicionado general incorpore regulaciones imperativas del Código de Comercio, deberá hacerse referencia al artículo que específicamente trate esa materia o transcribirlo textualmente.*

La norma que analizamos, precisa, muy especialmente que: *Las estipulaciones más favorables para el asegurado o beneficiario podrán consignarse en las condiciones generales o particulares de la póliza. En caso de contradicción, primará la estipulación más beneficiosa para el asegurado.*

En consecuencia, a nuestro juicio, los contratos de seguros o las pólizas redactadas por el asegurador, han sido fuertemente limitadas como fuente del derecho privado de los seguros. Esto es así porque, a partir de la reforma de la Ley 20.555 y 20.667, estas pólizas o los contratos, no pueden vulnerar derechos de los consumidores consagrados en la LPC, como tampoco aquellas reglas que emanan del Título VIII del Libro II del Código de Comercio, ya que conforme al art. 542, se consagró la imperatividad de las normas del Código de Comercio, salvo en cuanto a que las estipulaciones contractuales contenidas en los contratos de seguros sean más beneficiosas para el asegurado, excluyendo de esta regla a los seguros de

grandes riesgos. Ahondaremos en este aspecto durante varios pasajes de esta obra<sup>6</sup>.

También es de tener en cuenta, para un adecuado análisis de la formación del contrato de seguro en Chile, el estatuto propio de la SVS, el Decreto Ley (en adelante DL) N° 3.538. En efecto, en Chile, los servicios de la Administración del Estado, aplican las leyes cuyo uso les ha sido encomendado, vigilando su correcta aplicación, lo que se logra interpretándolas. El artículo 4° de la Ley Orgánica Constitucional (en adelante LOC) de la SVS, D.L. N° 3.538, señala que a la SVS le toca *velar porque las personas o instituciones fiscalizadas [...] cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan [...]*. En la letra a) inciso 1°, del mismo artículo, expresa que es competencia de la Superintendencia: *Interpretar administrativamente [...] las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas, y fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento. A juicio de Guzmán, incurre en la misma reiteración y redundancia echa ver en la letra anterior, porque no se entiende cómo la Superintendencia pudiere fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para la aplicación y cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas sin interpretarlas*<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> El artículo 542 del Ccom chileno expresa: Art. 542. *Carácter imperativo de las normas. Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo, a no ser que en éstas se disponga otra cosa. No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.*

*Exceptuándose de lo anterior, los seguros de daños contratados individualmente, en que tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima anual que se convenga sea superior a 200 unidades de fomento, y los seguros de casco y transporte marítimo y aéreo”.*

Sobre este tema, Ríos Ossa, Roberto (2014). *La imperatividad de las normas que regulan el contrato de seguro en el ordenamiento jurídico chileno y el control de contenido del contrato: ¿cambio radical en el sistema de aseguramiento?* en Estudios de Derecho Comercial, cuartas jornadas chilenas de derecho comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehuedé Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 43-60.

<sup>7</sup> Guzman Brito, Alejandro (2014) *La interpretación administrativa en el Derecho chileno*, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.69. El Decreto Ley N° 3.538, se publicó en el Diario Oficial de 23 de diciembre de 1980 y sus rectificaciones en el Diario Oficial de 21.01.81. Modificado por: a) el D.L. N° 3.551 publicado en el Diario Oficial de 2 de enero de 1981; b) por el D.L. N° 3.628 publicado en el Diario Oficial de 25 de febrero de 1981; c) por la Ley N° 18.046 publicada en el Diario Oficial de 22 de octubre de 1981; d) por la Ley N° 18.073 publicada en el Diario Oficial de 1 de diciembre de 1981; e) por la Ley N° 18.575 publicada en el Diario Oficial de 5 de diciembre de 1986; f) por la Ley N°18.660 publicada en el Diario Oficial de 20 de octubre de 1987; g) por la Ley N° 18.876 publicada en el Diario Oficial de 21 de diciembre de 1989; h) por la Ley

En el orden del Derecho Administrativo, con influjo en la contratación de seguros, hay que considerar además un reglamento o Decreto Supremo (en adelante DS) 1.055, publicado el 29 de diciembre de 2012, que entró en vigencia el 1° de junio de 2013, que regula a los auxiliares del comercio de seguro, que en Chile comprenden a corredores y liquidadores de seguros, y que norma asimismo la liquidación de siniestros<sup>8</sup>.

A ello se unían como fuentes de derecho privado de seguros, el propio Código de Comercio, sobre todo en lo relativo a la formación del consentimiento en materia mercantil y a la constitución, forma, efectos y prueba de los contratos y obligaciones mercantiles. En el mismo Código de Comercio, se contaba igualmente con reglas sobre seguros varios, con especial mención del marítimo, sobre prescripción y la excepción de inadmisibilidad, a que se refiere el Título VIII del Libro Tercero.

De forma supletoria y general, se aplicaba también el llamado “Código de Andrés Bello”, nuestro Código Civil, que data de 1855, pero que comenzara a regir en 1857. Prácticamente todas las normas sobre actos o contratos válidamente celebrados, vicios del consentimiento, efectos de las obligaciones y prestaciones, nulidad y rescisión o anulabilidad, las propias reglas de interpretación de la ley y las reglas particulares sobre interpretación de los contratos, están regidas por la disciplina civil.

Un lugar destacado también cumplía la costumbre mercantil, que es reconocida como aquella observancia constante y uniforme de una determinada práctica o regla de conducta, por muchas personas y durante un largo espacio de tiempo y que tiene una función supletoria de la voluntad y el silencio de los contratantes<sup>9</sup>.

---

Nº19.301 publicada en el Diario Oficial de 19 de marzo de 1994; i) por la Ley Nº 19.705 publicada en el Diario Oficial de 20 de diciembre de 2000; j) por la Ley Nº 19.806 publicada en el Diario Oficial de 31 de mayo de 2002, k) por el artículo 9 de la Ley Nº 20.190, publicada en el Diario Oficial de 5 de junio de 2007; l) por el artículo 48 de la Ley Nº 20.345, publicada en el Diario Oficial de 6 de junio de 2009 y m) por el artículo 6 de la Ley Nº 20.552, publicada en el Diario Oficial de 17 de diciembre de 2011.

<sup>8</sup> El texto anterior era el DS de Hacienda Nº 863, publicado en el Diario Oficial del 5 de abril de 1990 en las mismas materias.

<sup>9</sup> Contreras Strauch, Osvaldo (2014) Derecho de Seguros, Segunda Edición, Editorial Legal Publishing, Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 41y 43. Señala este autor que: *Así por ejemplo, en el contrato de seguro marítimo se da aplicación a las reglas de York y Amberes sobre la avería común;*



La *lex mercatoria*, vista como un conjunto de usos, costumbres y prácticas efectivamente observados en el comercio internacional por los operadores económicos, era también tenida en cuenta.

El art. 5° del Código de Comercio señala todavía hoy que: *no constando a los juzgados de comercio que conocen de una contienda entre partes, la autenticidad de la costumbre que se invoque*, cabe aplicar los dos medios de prueba que brinda el Código de Comercio, aquellos que previene para acreditarlo. De ello se infiere que el juez puede aplicar la costumbre si a él le consta una costumbre mercantil probada por medio de dos sentencias judiciales que hayan dejado constancia de su efectividad, o mediante a lo menos, tres escrituras públicas extendidas con anterioridad al hecho que se discute. Entendemos que hoy esta fuente del derecho de los seguros entendidos como contratos de adhesión debe ser dejada de considerarse de tal, por aplicación, entre otras normas, del artículo 3 número a), parte final, de la LPC, que señala que: *El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo*. El silencio fue, en algún tiempo, una técnica de manifestación de voluntad en materia de seguros a través del enrolamiento negativo. Este aspecto lo desarrollaremos más adelante.

### **1.1. LOS PROBLEMAS DE UNA REGLAMENTACIÓN CENTENARIA DEL CONTRATO DE SEGURO CHILENO. PROPÓSITO Y CONTEXTO DE ESTA INVESTIGACIÓN**

La regulación del Código de Comercio anterior a las reformas de la Ley 20.555 y 20.667 sobre el contrato de seguro, que databa exactamente de 1865, claramente no respondía ni solucionaba problemas actuales del tráfico jurídico de los seguros, especialmente en materia de asimetría de información. Existieron varios proyectos de ley que intentaron modificar, desde hace un par de décadas, la regulación de seguros en Chile<sup>10</sup>.

---

*también se pueden citar las normas de aplicación internacional relativas a los créditos documentarios, los Incoterms, etc.*

<sup>10</sup> Ver Ríos Ossa, Roberto (2010) Modificaciones al Código de Comercio Chileno: Artículo 513 inciso segundo – El riesgo, *Revista Chilena de Derecho* n° 3 Vol. 37, pp. 506-512, para revisar sus fuentes epigonales y los mensajes presidenciales que dieron origen al cambio legislativo que finalmente se acometió.

Los problemas que abordaremos en este trabajo se relacionan con la técnica habitual de comercialización masiva de pólizas estandarizadas o contratación de seguros entendidos como contratos de adhesión, ya que las condiciones particulares de los contratos de seguros especifican aquello que cada contrato de seguro tiene habitualmente<sup>11</sup>. En efecto, en nuestro sistema las condiciones particulares de las pólizas se llenan con los datos necesarios para dar singularidad propia a la relación que se forma. Por su parte, las condiciones generales, van impresas y ellas valen para todo contrato tipo del mismo ramo y compañía. Se incorporan al contrato de seguros las llamadas cláusulas adicionales que tienen la misma naturaleza de las condiciones generales, y hasta ahora a estos anexos se les daba eficacia por simples constancias unilaterales señaladas en el mismo formulario por la aseguradora o el intermediario de la misma, notificadas en la forma indicada en el contrato.

En materia de seguros es sabido que interactúan normas de derecho privado y público, estas últimas se han multiplicado tras las reformas de las Leyes 20.555 y 20.667. En ésta área del derecho de seguros, conviven y transitan intervenciones directas del Estado sobre la actividad de las compañías de seguros y los asegurados. Hay que considerar en este sentido, además, que todo el mercado de seguros se mueve entre el mercado de valores, el mercado financiero, el derecho comercial, el derecho del consumo y, en fin, dentro de la esfera del derecho privado.

---

<sup>11</sup> Hoy, conforme al Código de Comercio es: Art. 518. *Menciones de la póliza. La póliza de seguro deberá expresar, a lo menos:*

1. *La individualización del asegurador, la del asegurado y la del contratante si no fuere el mismo asegurado. Si se hubiere designado beneficiario, se indicará su individualización o la forma de determinarlo.*

2. *La especificación de la materia asegurada.*

3. *El interés asegurable.*

4. *Los riesgos que se transfieren al asegurador.*

5. *La época en que principia y concluye el riesgo para el asegurado.*

6. *La suma o cantidad asegurada, o el modo de determinarla.*

7. *El valor del bien asegurado, en caso de haberse convenido.*

8. *La prima del seguro y el tiempo, lugar y forma de su pago.*

9. *La fecha en que se extiende y la firma material o electrónica del asegurador, y*

10. *La firma del asegurado en aquellas pólizas que lo requieran de acuerdo con la ley.*

*Se presume que actúan en representación del asegurador, quienes firman las pólizas o documentos que las modifiquen, y que sus firmas son auténticas.*

No es de extrañar entonces que el impacto de las reformas señaladas se haya hecho sentir con fuerza en un mercado acostumbrado a una regulación completamente distinta y más cercana a la tradicional forma de contratación, ligada a los principios de autonomía de voluntad y libertad contractual. Es por ello que uno de los reformas más profundas en la forma de contratar el seguro y sus cargas y deberes de información, se produjo después de la dictación, el año 2013, por parte de la SVS de la Norma de Carácter General (en adelante NCG) 347<sup>12</sup>.

La nueva regulación plantea un desafío importante, se debe analizar cuáles serán, a partir de ahora, los derechos y deberes que vinculan al asegurado y al asegurador y que impactan en esta forma de contratación mediante cláusulas generales y particulares de contratación. Este derecho de los seguros en el ordenamiento chileno queda, a partir de las reformas enunciadas, en la necesidad de definir nuevas reglas de trato entre las compañías de seguros y los tomadores de los seguros que no sean de grandes riesgos, es decir, frente a los consumidores tomadores de seguros. Se hace necesario estudiar los nuevos vínculos jurídicos entre los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros relativos y otros sujetos a través de la contratación estándar de contratos de seguros. Es cierto que en la gran mayoría de los casos la condición de “tomador del seguro” y la de “asegurado” recaen en la misma persona, pero no es necesariamente así, ya que, por ejemplo, en los seguros de vida el tomador y asegurado pueden ser personas distintas. Es más, hay un caso en que siempre será distinto, como ocurre con el seguro de garantía. Es importante, en todos los casos, estimar de qué forma aplicaremos las nociones de imperatividad o de protección del consumidor.

---

<sup>12</sup> Ver en depósito de pólizas [www.svs.cl](http://www.svs.cl). [fecha de consulta: 23 de diciembre de 2013]. La NCG 347 tiene vigencia desde el 1 de julio de 2013 y se aplica a todas las licitaciones que deban iniciarse a contar de esa fecha. Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) [fecha de consulta 5 de enero de 2013]. La norma fue dictada según lo dispuesto en el artículo 40 del D.F.L. N° 251 de 1931 y las facultades que confiere la ley a las Superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos e Instituciones Financieras. Son instrucciones de cumplimiento obligatorio para los bancos, cooperativas, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, cajas de compensación de asignación familiar y cualquier otra entidad que tenga dentro de su giro otorgar créditos hipotecarios, y a las Compañías de Seguros de Vida y de Seguros Generales. Para los efectos de esta norma reglamentaria, también serán consideradas entidades crediticias las sociedades inmobiliarias, respecto de los seguros que deban contratar en virtud de los contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compraventa, celebrados en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.281.

Queda en evidencia, solo con la relación ya hecha, que el contrato de seguros no es como cualquier otro contrato del tráfico jurídico, es bastante más complejo. En el marco de la nueva ley de contratos de seguros, y por otro lado, de acuerdo a la manera en que se ha venido haciendo desde hace tiempo en el propio Derecho comparado, en este contrato el asegurador selecciona técnica, matemática y comercialmente qué riesgos le interesa asumir.

Aquí, palmariamente, llamamos desde ya a una reflexión que parece no estar presente en la historia de la norma que se ha cambiado en la legislación chilena, con la fuerza que debiera haberse tomado en cuenta, y es que no todas las compañías de seguro son iguales<sup>13</sup>. En efecto, hay aseguradores que asumen riesgos masivos, altamente estandarizados en su clausulado, como los seguros de vehículos motorizados, de casa habitación asociados a créditos hipotecarios, y otros que cubren riesgos especiales y que dependen en su abrumadora mayoría de las características caso a caso, como los seguros de vida. La misma circunstancia no es predicable de los riesgos masivos o mayores o grandes riesgos o política de suscripción de riesgos<sup>14</sup>.

Es para tener en cuenta la opinión que, desde la propia discusión de la ley, precisamente en el correspondiente Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados la Ley 20.667, formulaba el Superintendente de Valores y Seguros: *Siguiendo las tendencias modernas (...) es el asegurador quien debe consultar al pequeño asegurado las circunstancias necesarias para evaluar y suscribir el riesgo. Esto parte del supuesto que es el asegurador quien en realidad conoce, más que el asegurado, los antecedentes necesarios para evaluar el riesgo*<sup>15</sup>.

La investigación que tiene en sus manos, buscará determinar cuáles son las fuentes que permiten comprender el verdadero alcance y sentido del concepto de

---

<sup>13</sup> Véanse análisis que se hace en el derecho comparado, por citar algunos, Del Caño, Fernando (1983) *Derecho Español de Seguros*, Tomos I y II, 3ª ed., Madrid, Imprenta Sáez, p. 436; Elguero, José María (2004) *El contrato de Seguro*, Fundación Mapfre, pp. 9 y ss.

<sup>14</sup> Sobre la clasificación de los riesgos véanse: Garrigues, Joaquín (1982) *Contrato de Seguro Terrestre*, Imprenta Aguirre, Madrid. pp. 10; Bataller, Juan, Latorre, Nuria y Olavarria, Jesús (2007) *Derecho de los Seguros Privados*, Editorial Marcial Pons – Madrid – España, p. 154 y ss.

<sup>15</sup> Ley publicada en el Diario Oficial el 09 de mayo del 2013. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

producto financiero aplicado a los seguros, señalado en el artículo 17 letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley 19496, reformada por la Ley 20.555) y como ella ha de ser tomada en cuenta en estos deberes frente a la reforma en la materia de la Ley 20.667 y el Código de Comercio. A nuestro juicio, si la ley declara que el seguro es un producto financiero, el consumidor, no la compañía de seguros o el intermediario, tiene la potestad de poder elegir entre someterse al régimen de la Ley de Protección del Consumidor y su competencia, o elegir el régimen del Código de Comercio. Veremos que si elige uno u otro estatuto, habrá derechos o interpretaciones que podrán invocarse en su favor, con mayor o menor intensidad, pero que sin embargo se basan en un principio básico de interpretación de contratos: *las estipulaciones más favorables para el asegurado o beneficiario podrán consignarse en las condiciones generales o particulares de la póliza. En caso de contradicción, primará la estipulación más beneficiosa para el asegurado.*

Iniciaremos la investigación con el estudio de la historia legislativa de la última reforma efectuada a la LPC en cuestión. Nos apuramos a señalar que en nuestra revisión detectamos que la génesis de la reforma apuntaba únicamente a ampliar las facultades de supervisión del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> La exposición de motivos de la Ley, señala en su acápite "Ideas Matrices de la Modificación Legal", lo siguiente: *A la luz de las consideraciones anteriores, se ha constatado que la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, puede ser perfeccionada en ciertas áreas a través de diversas propuestas. En primer lugar, y en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por Internet informen acerca de los precios y características esenciales de éstos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores. En la misma línea antes indicada, se pretende fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz para las decisiones de consumo. La segunda propuesta consiste en reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que puedan otorgar la orientación adecuada a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciben, aprovechando la cobertura territorial del Servicio Nacional del Consumidor. Para esto, se le facilita, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección al consumidor. La tercera idea matriz es conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios determinados del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley del Consumidor que consignen en el desempeño de sus funciones". La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].*

No obstante, fue el mismo Poder Ejecutivo el que incorporó una serie de indicaciones que ampliaron considerablemente los objetivos de la modificación<sup>17</sup>.

Las indicaciones introducidas por el Poder Ejecutivo al proyecto de Ley, provocan la primera interrogante de nuestra investigación, qué busca determinar el ámbito de aplicación de la LPC a los contratos de seguros en el contexto de la contratación en masa o estandarizada.

---

<sup>17</sup> Ver historia de la ley, en acápite "Formula indicaciones al proyecto de ley que modifica la Ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor [Boletín N° 7094-03]", pp. 14 y ss. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

## 2. SOBRE EL AGOTAMIENTO DE LA REGULACIÓN DE SEGUROS EN EL CÓDIGO DE COMERCIO DE 1865

El hoy derogado artículo 512 del Código de Comercio chileno definía el contrato de seguro como un “...*contrato bilateral, condicional y aleatorio por el cual una persona natural o jurídica toma sobre sí por un determinado tiempo todos o alguno de los riesgos de pérdida o deterioro que corren ciertos objetos pertenecientes a otra persona, obligándose, mediante una retribución convenida a indemnizarle la pérdida o cualquier otro daño estimable que sufran los objetos asegurados*”.

Este artículo estaba claramente influenciado por el movimiento codificador de los siglos XVII y XVIII, que dio origen al Código de Comercio chileno del que formaba parte<sup>18</sup>. Es notoria, en su definición del contrato de seguro, la influencia de los principios vigentes a la época sobre contratación en esta materia: aleatoriedad, autonomía de la voluntad<sup>19</sup>, *pacta sunt servanda*, igualdad de las partes, libertad contractual, teoría clásica de la causa y buena fe. Es tributaria esta norma de la creencia de que la voluntad es libre, autónoma e informada para darse los pactos que los individuos deseen, dentro de un sistema de libre circulación de bienes<sup>20</sup>.

Es notorio que la larga andadura de estas normas y las que le seguían en el Ccom, en el tráfico jurídico chileno, específicamente ciento cuarenta y ocho años, había dejado profundas distancias entre ella y la realidad que se experimentaba en el tráfico jurídico diario, tantas que han hecho necesaria y más que justificada su derogación y reemplazo. Ni la voluntad hoy es tan libre o autónoma como se pretendía en el siglo XIX ni la teoría clásica del contrato es la que impera. Por su parte, la buena

<sup>18</sup> Véanse Baeza, Sergio (2001) “*El Seguro*”, Editorial Jurídica de Chile, p.23, y Vargas, Carlos (2005) Análisis de las cláusulas del préstamo hipotecario relacionadas con el seguro de daños y de la cláusula de acreedor hipotecario del seguro. *Revista Española de Seguros* n° 91, p.42.

<sup>19</sup> Ver, SANDOVAL, Ricardo (2004) “*Derecho del Consumidor*”, Editorial Jurídica de Chile, p.1. y, especialmente, el trabajo de Tapia Rodríguez, Mauricio (2005) “*Código Civil, 1855-2005, evolución y perspectivas*”, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, pp. 210 y ss.; también, Tapia Rodríguez, Mauricio y Valdivia, Jose Miguel (2002) “*Contrato por adhesión. Ley N° 19.496*” Santiago, Editorial Jurídica de Chile, pp.15 y ss.

<sup>20</sup> Ver Morandi, Félix (1971) “*Estudio de Derecho de Seguros*”, Ediciones Pannedille, pp. 32-34; Stiglitz, Rubén (2008) *Derecho de Seguros*, Editorial La Ley Buenos Aires – Argentina, pp. 2 y ss.

fe se ha recargado y reinterpretado de nuevos contenidos y propósitos y el orden público de protección ha supuesto una mirada del contrato de seguros desde la perspectiva de la parte económicamente más débil de la relación, el consumidor tomador de seguros privado.

La concepción liberal del contrato, que se funda en una igualdad abstracta de las partes que lo forman, permitía a cada una de las partes defender por sí misma sus propios intereses, todo ello basado en un principio elevado a la categoría de ficción jurídica: un contrato no podría nunca ser injusto ni abusivo, ya que el libre juego de las fuerzas económicas produce siempre lo mejor: necesariamente un resultado justo, *Quit dit contractuel, dit juste*<sup>21</sup>.

La jurisprudencia chilena en estas materias, en el marco de la legislación hoy derogada, siempre entendió que el contrato de seguro y los derechos y obligaciones que de él provienen eran regidos, en primer lugar, por las normas y cláusulas que las propias partes habían convenido en el contrato respectivo. Se aplicaba en su integridad a este respecto el principio de la libertad contractual consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, según el cual, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado, sino por consentimiento mutuo o por causas legales.

A falta de una estipulación expresa de las partes, y en forma supletoria, se aplicaban, en primer lugar, las normas especiales, hoy derogadas, que regulaban el respectivo contrato de seguro, como sucedía con los artículos 569 a 578 del Código de Comercio respecto del seguro de vida; con los artículos 579 a 586, respecto del seguro de incendio; con los artículos 587 a 590, respecto a los seguros agrícolas; con los artículos 591 a 601, respecto del seguro de transporte terrestre y los artículos 1.158 a 1.202 del Código de Comercio, respecto de los seguros marítimos.

Luego, en este tipo de contratos, quedaban relegados a un segundo plano las normas correspondientes a leyes especiales relativas a los seguros terrestres —todos

---

<sup>21</sup> Sobre el desarrollo de estas ideas, lo que desarrollamos en Barrientos, Marcelo (2008) *Daños y Deberes en las Tratativas Preliminares de un Contrato*, LegalPublishing, pp. 49.



aquellos que no son marítimos— que estaban comprendidas en los artículos 561 a 568 del Código de Comercio.

Finalmente, en una tercera categoría de normas se ocupaban, cual prelación, las disposiciones comunes a toda clase de seguros terrestres y marítimos, consagrados en los artículos 512 y 560 del mismo cuerpo legal.

También se aplicaban, pero ya no en forma supletoria, sino específica, y principalmente en las materias pertinentes del respectivo contrato de seguro, las disposiciones contenidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931 que, junto con regular la actividad comercial de los seguros, contiene todavía hoy reglas que se relacionan directamente con el contrato y sus efectos. Entre estas reglas, se puede mencionar las que obligan al registro público de los modelos de póliza, del artículo 3° letra e) del Decreto con Fuerza de Ley N° 251.

El Código de Comercio chileno, en consecuencia, reguló el seguro de forma supletoria y a modo de restricción, en ciertos aspectos, de la autonomía privada. La mirada del legislador, en cualquier caso, siempre fue del lado del asegurador, como es posible de suponer. Sánchez Calero, en el derecho comparado, opina que esa restricción a la autonomía de la voluntad, y en lo que es válida esta afirmación para el derecho chileno, debería resultar hoy excepcional en materia de seguros, ya que él se aleja del derecho que regula los contratos en general<sup>22</sup>.

El seguro, en la forma regulada en el Ccom de 1865, se desprende de la lógica que procede de la *Lex Rhodia* o el *foenus nauticum* de griegos y romanos, respectivamente. Su idea venía del influjo de Las Decretales de Gregorio IX (1234) y su noción sobre la prima, que gracias a la prohibición del pacto de interés en el préstamo a la gruesa, separó el préstamo del aseguramiento del riesgo del viaje, precisándose que la indemnización se pagaría si se producía el daño. Estaba basado, ese articulado derogado hoy, en normas dictadas por los Reyes Católicos en 1491, Ley 135 del Cuaderno de Alcabalas, las Ordenanzas de Burgos, de 1494 y publicadas en 1537, las Ordenanzas de Sevilla de 1554 y 1555, las Ordenanzas de

---

<sup>22</sup> Sánchez Calero (2005) Caracteres generales de la Ley de Contrato de Seguro, en *Revista Española de Seguros* n° 123-124, pp. 61.

Bilbao de 1560, que nos llegan gracias a las Leyes de Indias, en Título 39, Libro IX, llamado “Aseguradores”, compiladas en la Recapitulación de 1680, siendo Rey Carlos II<sup>23</sup>.

En cualquier caso, para las leyes chilenas, es preciso recurrir a los estudios, transcripciones y recopilaciones efectuadas por Brahm, quien expone los borradores del redactor del Código de Comercio chileno, don José Gabriel Ocampo. Brahm, en términos generales, se decanta por la idea de que el Código de Comercio chileno de 1865 resulta de una serie de influencias y autores europeos, entre ellos, además de los españoles, los franceses, portugueses y holandeses<sup>24</sup>.

En esta línea estaba, por ejemplo, el hoy derogado artículo 557 número 1º del Ccom, y también en ella residían la gran mayoría de las condiciones generales o pólizas depositadas en la SVS hasta 2013, que sólo bajo la forma de la nulidad relativa podían llevar a dejar sin efecto un contrato de seguro. No es de extrañar que bajo esta misma lógica, las condiciones generales o particulares señaladas y redactadas mayoritariamente por el asegurador, podían incluso llevar a la liberación del asegurador de su obligación de indemnizar. Esta carga hoy tiene una nueva interpretación. El *statu quo* descrito con anterioridad, cambia definitivamente con la nueva regulación.

Pese a la maciza evolución enunciada en sus grandes rasgos, en cuanto a sus postulados mercantiles, es claro que tal estructura era insostenible en el tráfico actual del derecho de los seguros nacional e internacional con influencia en nuestro país, se encontraba totalmente superada y desbordada. Tal es así que, y como señala Veiga: *[E]n pocos contratos como en éste se erosiona la bilateralidad contractual en la negociación del mismo a través de condicionados cerrados, impermeables, herméticos y no negociados. Condicionado que integra y contiene la extensión de las coberturas del riesgo o riesgos antiseleccionados previa, estadísticamente, por la*

---

<sup>23</sup> Para un desarrollo de estos extremos, López-Brea López De Rodas, Jesús, (2010) El intervencionismo público en los seguros privados, TESIS DOCTORAL de la Facultad de Derecho-Departamento de Derecho Administrativo-UNED, 2010, en [dialnet.unirioja.es/descarga/te-sis/24091.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/te-sis/24091.pdf). [2010] pp. 26. [fecha de consulta: 10 de julio de 2013].

<sup>24</sup> Brahm, Enrique (2000) *José Gabriel Ocampo y la Codificación Comercial Chilena*, Tomo I, Colección Jurídica Nº 5 de la Universidad de los Andes, pp. 28 y siguientes.

*entidad aseguradora. Delimitaciones que fijan, precisan, perimetran los límites causales del contrato de seguro, los que naturalizan pero también pueden desnaturalizar el contrato y funcionalidad real del seguro*<sup>25</sup>.

El seguro siempre ha sido y es un contrato con gran repercusión nacional e internacional y, en tal contexto, nuestro sistema chileno de seguros se había vuelto insostenible y alejado de la práctica comercial habitual hoy vigente. El Derecho internacional del seguro, que bastante ha tenido que ver con las reformas llevadas a cabo en Chile, reconoce dos tipos de normas: el Derecho uniforme, fruto de la colaboración de los Estados que se expresa a través de convenios internacionales; y la *lex mercatoria*, conjunto de usos, costumbres y prácticas efectivamente observadas en el comercio internacional por los operadores económicos. Como señala la doctrina: *[E]n el plano convencional debemos aludir, en primer lugar, al Convenio de Roma de 1980, por resultar aplicable a los contratos de seguro que cubren riesgos extracomunitarios. Conviene aclarar que este convenio no contiene una regulación sobre el contrato de seguro internacional, sino que, simplemente, determina el ordenamiento jurídico que ha de regir la concreta relación contractual. El segundo convenio al que debemos referirnos es el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios [GATS], porque cuenta con un anexo dedicado a servicios financieros. El anexo ha de completarse con el Entendimiento relativo a los compromisos en materia de servicios financieros. De éste deberá partirse cuando se trate de determinar el régimen aplicable al empresario asegurador de un país firmante. Uno de los paradigmas existentes en el Derecho mercantil internacional de surgimiento de *lex mercatoria* reside, precisamente, en el contrato de seguro, en especial en el seguro marítimo y en el reaseguro. Estos contratos son estipulados entre operadores de gran potencia económica y alto grado de especialización, cuyos domicilios sociales se encuentran en países distintos, corolario de la internacionalización del mercado de estos productos. En este contexto, donde ha de primar la libertad de pactos, han surgido contratos y cláusulas estandarizadas de uso habitual en la práctica internacional*<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Veiga Copo, Abel (2013) El riesgo: análisis y estudio crítico de la causa del contrato de seguro, en *Derecho de daños 2013*, Director Mariano José Herrador Guardia, Thomson Reuters Aranzadi, Madrid, p.642.

<sup>26</sup> J. BATALLER GRAU - N. LATORRE CHINER - J. OLAVARRÍA IGLESIA (2007) *Derecho de los Seguros Privados*, Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A. Madrid 2007 Barcelona, p. 22.

El contrato de seguro actual considera elementos técnicos y económicos, tal y como ya se expresó. En efecto, *[E]l seguro responde al deseo de prevención contra un posible riesgo futuro que amenaza nuestra persona o nuestros bienes. Por tanto, podemos comenzar definiendo económicamente el seguro como aquella cobertura recíproca de una necesidad fortuita y estimable relativa a múltiples economías amenazadas de igual modo (...)* La agrupación de riesgos homogéneos (principio de homogeneidad del riesgo) posibilita la obtención de una experiencia estadística y, partiendo de ésta, un cálculo de probabilidades sobre el porcentaje de riesgos asegurados que a lo largo del año sufren un siniestro, sobre el porcentaje de las primas recaudadas en un año que deben destinarse a cubrir las obligaciones del asegurador y sobre el coste medio de cada siniestro. Todos ellos son datos necesarios para el cálculo de la prima de riesgo. Es, precisamente, en la homogeneidad del riesgo donde encontramos la división de los seguros en ramos y modalidades. Ramo es el concepto más amplio, que puede a su vez dividirse en modalidades de seguros. Así, por ejemplo, el ramo de incendio y eventos naturales comprende las modalidades de incendio, explosión, tempestad, eventos de la naturaleza distintos de las tempestades, energía nuclear y corrimientos de tierra. Sobre tales conceptos giran las garantías financieras durante el funcionamiento de la entidad aseguradora. No obstante, en la actualidad, algunos autores niegan que sea esencial la homogeneidad de la comunidad de riesgo. Argumentan que si aceptáramos la necesidad de este requisito, los grandes riesgos individualizados no obtendrían la calificación de seguro. Se afirma que la nueva ciencia económica ha prescindido de esta característica, lo que se ha trasladado a la ciencia jurídica. Ahora bien, sin negar la singularidad de determinados riesgos e incluso de algún mercado asegurador como el Lloyd's de Londres, se puede afirmar que tanto en la normativa de ordenación y supervisión vigente en Europa, como en la realidad del mercado asegurador, la homogeneidad del riesgo se encuentra presente entre las compañías aseguradoras <sup>27</sup>.

Baste pensar entonces al seguro como una unidad de compensación de riesgos socialmente asumidos, que persigue legítimas utilidades para las compañías de seguros, únicamente concebibles mediante la contratación en masa. La superación de tales riesgos hoy, especialmente en los seguros entendidos como contratos

---

<sup>27</sup> Sobre este tema, SHAVELL (2000) "On the social Sinction and the regulation of liability insurance", *The Geneva Papers on Risks and Insurance*, 2000, vol. 25, n.º 2, Oxford, pp. 166 a 179. J. BATALLER GRAU - N. LATORRE CHINER - J. OLAVARRÍA IGLESIA (2007) *Derecho de los Seguros Privados*, Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A. Madrid 2007 Barcelona, p. 18 y ss.

de adhesión, sigue estando representada por la prima que se paga. Ella ha devenido en un gasto periódico para el tomador, que puede y debe asumirlo, en algunos casos incluso, forzado por la propia ley.

Tener un seguro hoy es, para un empresario o particular por ejemplo, un costo más de producción o gasto, que aspira a ser fácil de llevar o pagar, y que la compañía de seguros, en cuanto a la posibilidad de indemnizar una vez ocurrido el siniestro, sujeta enteramente a su viabilidad económica.

En consecuencia, el principal factor que aleja de la realidad del tráfico jurídico a las disposiciones originales del Ccom que venían del siglo XIX sobre el contrato de seguro es, a no dudarlo, el advenimiento durante el siglo XX de las condiciones generales de contratación y un estudio más económico del mismo. En el Derecho comparado y nacional existen una gran cantidad de autores que han estudiado esta característica de la contratación moderna en materia de seguros y que nos enseñan sobre sus consecuencias en el contrato o su idea tradicional<sup>28</sup>. Así, todos ellos coinciden en que la libre discusión de las cláusulas ya no concurre en el tráfico moderno de los contratos de seguros. Es más, no es extraño que estas cláusulas sean replicadas, en similares contratos, por diferentes empresas aseguradoras ante el mismo riesgo cubierto. La técnica actual es tan clara que autores como Veiga sostienen que *sin condicionados no puede haber seguro*<sup>29</sup>.

El contenido del negocio propio de los contratos de seguros, terminó por imponer esta técnica de disposición estándar en su contenido y estructura, es esta nueva realidad del tráfico la que fuerza los cambios legislativos chilenos.

---

<sup>28</sup> Por citar algunos, Bruck, Ernst (1930) *Das Privat-Versicherungsrecht*, Bensheimer Mannheim – Berlin, pp. 25 y ss; Donati, Antigono (1954) *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private. Volume Secondo*, Editore Guiffré, pp.110; Eichler, Hermann (1966) *Versicherungsrecht*, pp. 60 y ss.; De Castro, Federico (1988) *De nuevo sobre el error en el consentimiento*, Anuario de Derecho Civil, pp. 403-439; Uria, Rodrigo (1962) *Derecho Mercantil*, Imprenta Aguirre, Madrid. pp. 10-21; Diez-Picazo (2007) *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Obra colectiva, Civitas, pp. 511; Beckmann, Roland (2009) *Versicherungsrechts- Handbuch*, Verlag c.h. Beck München, p. 6.; Sandoval, Ricardo (2004) *Derecho del Consumidor*, Editorial Jurídica de Chile, pp.79 Solimando, Angela (2001) *Disciplina delle Dichiarazioni Precontratuale nel Contratto di Assicurazione. Evoluzione della Guirisprudenza*, Assicurazioni, pp. 26.; Tapia Rodríguez, Mauricio y Valdivia, Jose Miguel (2002) *Contrato por adhesión. Ley N° 19.496* Santiago, Editorial Jurídica de Chile, p. 25.

<sup>29</sup> Veiga Copo, Abel (2008): *Condiciones en el Contrato de Seguro* (Editorial Comares) pp.4.

### **3. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO, EN LA LPC CHILENA, POR LA LEY N° 20.555**

#### **3.1. PRINCIPIOS INSPIRADORES DE LA REFORMA EXPRESADOS EN EL CONGRESO NACIONAL**

Desde el mensaje del proyecto de reforma de la Ley 20.555, enviado al Congreso por el Presidente de la República, se advierte la idea de reforzar en sus derechos a los consumidores asegurados<sup>30</sup>.

Así, se señala ya en la página seis, cuarto párrafo de la historia de la ley, que: *[P]or tanto, consideramos indispensables fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.*

La historia de la reforma tiene su génesis, en consecuencia, en la preocupación de las autoridades chilenas ante el envejecimiento paulatino de las normas de seguros del Código decimonónico y sus leyes anexas, las que no son suficientes para solucionar los crecientes problemas del tráfico jurídico y las asimetrías de información con que se enfrentan a negociar las partes de un contrato de seguros.

Se sostiene en la página siete, segundo párrafo y siguientes de la historia de la norma 20.555, que: *[P]ara formarse una idea cuantitativa de la situación que existe en las relaciones de consumo de ciertas actividades económicas, en los procedimientos relativos a la solución de desavenencias entre las partes, cabe señalar que durante el 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos. De estos últimos, el 27% correspondió al sector de servicios*

---

<sup>30</sup> Ley publicada en el D.O el 05 de diciembre del 2011. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

*financieros y seguros y el 26 % al sector de telecomunicaciones. Es decir, mas (sic) de la mitad de los reclamos atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales.*

*En virtud de lo anterior, se pretende fortalecer la protección de personas que, particularmente en los ámbitos señalados, desarrollan operaciones susceptibles de ser resguardadas con los mismos principios y normas que protegen a los consumidores tradicionales...*

*Señala el mensaje del ejecutivo que es necesario un cambio en las leyes especiales destinadas a regular diversos subsectores de la industria financiera, tales como la Ley General de Bancos, la Ley de Sociedades Anónimas, la ley que rige a las compañías de seguros, la ley de cuentas corrientes bancarias y cheques, ley para operaciones de crédito de dinero, ley de impuestos de timbre y estampilla, o la ley que rige las administradoras de fondos de pensiones, entre otras. Agrega la autoridad que: [E]n algunas disposiciones de las leyes indicadas, no siempre se destacan las obligaciones de los prestadores de servicios y proveedores de bienes respecto a la obligación de informar eficazmente a los consumidores...*

*Para el poder ejecutivo chileno, resultaba prioritario mejorar las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios que se les ofrecen, principalmente mejorando los canales de información a través de Internet<sup>31</sup> y con ello, permitir al Servicio Nacional del Consumidor, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección<sup>32</sup>.*

La idea del legislador era replicar en Chile el sistema europeo, en cuanto crear una "Autoridad de Supervisión Bancaria" cuyo objetivo sería proteger el interés público, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero y entre cuyas atribuciones se encontraría la protección del consumidor de productos y servicios financieros.

---

<sup>31</sup> Página 9, Descripción del Proyecto de Ley 20.555, N°1.

<sup>32</sup> Página 9 y ss., Descripción del Proyecto de Ley 20.555, N°5.

Sus objetivos principales, de acuerdo a sus reglamentos, serían garantizar la correcta aplicación de la normativa correspondiente al sector financiero, a fin de preservar la estabilidad financiera, garantizar la confianza en el sistema en su conjunto y definir una protección suficiente para los consumidores de los servicios financieros.

A poco andar de la tramitación en el Congreso de la futura Ley 20.555, quedó claro que eran fuentes de la actual normativa que afecta a la contratación de seguros en Chile, tanto la legislación de Reino Unido como la de España, específicamente, la ley sobre protección y transparencia del consumidor financiero español.<sup>33</sup>

El seguro aparece comprendido, en estas fuentes en general, porque en ellos el contratante débil necesita de una protección más amplia. Estamos, en estos casos, ante un tipo de contratación en la que el tomador no se representa dejar de contratar porque el seguro o la información entregada por él no es suficiente, simplemente contrata y lo hace no pocas veces sin medir las consecuencias de la opción que está tomando **y, en muchos casos, sin estudiar con detalle las condiciones del contrato.**

Es importante, por lo tanto, que el contratante más débil en estas relaciones sepa a qué se adhiere. Tal y como expresa Rehberg, su conocimiento debe ser claro y, sin duda, en el que la información no debe ser demasiado extensa, es cierto, pero tampoco inexistente<sup>34</sup>.

El consumidor de seguros requiere que se le hable claro, que la redacción de las cláusulas sea entendible y no ambigua u oscura.

Es por ello que el nuevo artículo 525 del Código de Comercio expresa que:

---

<sup>33</sup> Página 114 y ss., sobre la Descripción del Proyecto de Ley 20.555, N°5. En la página 134, del mismo Mensaje, se señala que: *En Europa se creó la Autoridad Europea de Supervisión Bancaria, con el doble propósito de proteger al consumidor de productos y servicios financieros y garantizar la estabilidad del sistema. En la página 575, del Mensaje que nos ocupa, se expresa que: Hace pocos días, fue publicada la ley sobre protección y transparencia del consumidor financiero español, la cual cumple con todos los estándares internacionales de la Unión Europea.*

<sup>34</sup> *“klar und durchschaubar, verständlich und widerspruchsfrei”* REHBERG, Der Versicherungsabschluss als Informationsproblem, VersWissStud, Bd. 23, Bade-Baden, 2003, p. 224.



*Artículo 525. Declaración sobre el estado del riesgo. Para prestar la declaración a que se refiere el número 1 del artículo anterior, será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos o circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo.*

*Convenido el contrato de seguro sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, éste no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud.*

Reafirma la idea este artículo de que en la nueva normativa el contratante tomador del seguro debe responder a las preguntas del asegurador, pero recae en el asegurador la carga de la información al asegurado, en otras palabras, el asegurador debe preguntar muy bien en el nuevo esquema de la Ley 20.555 y 20.667.

Si el asegurador no realiza de manera adecuada esa toma de información, de acuerdo a las nuevas reglas, pierde el derecho a reclamar por infracciones o cargas respecto al deber de información<sup>35</sup>.

### **3.2.1. La posible influencia de la legislación de los EE.UU. en la Ley 20.555**

Una de las posibles influencias de la nueva legislación chilena de seguros pudiera haber sido la legislación norteamericana. Esto porque se desprende de la historia de la norma, en palabras del diputado Señor Arenas, que expresó que lo que se buscaba era una *especie de Sernac Financiero Norteamericano*<sup>36</sup>.

Nos preguntamos ¿Es posible homologar el esquema de EEUU al que ahora rige en Chile en estas materias? Veamos.

---

<sup>35</sup> Sobre ello, el lúcido trabajo de Ríos Ossa, Roberto (2014) *El deber precontractual de declaración de riesgo*, Editorial Thomson Reuters La Ley, LegalPublishing, Santiago de Chile.

<sup>36</sup> La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013], la cita al diputado Arenas aparece en la página 554 de la historia de la norma.

La entidad referida por el diputado Señor Arenas en la historia de la norma, debe ser la “*Consumer Financial Protection Bureau*”<sup>37</sup>. Dicha institución da aplicación a una serie de normas, que en su página web se indican, y que forman parte del *Code of Laws of the United States of America (U.S. Code)*<sup>38</sup>. Esta regulación, da lineamientos generales en materia de protección del consumidor financiero y no señala en ninguna de sus partes qué se debe entender como producto financiero<sup>39</sup>. Además, se observan ciertas indicaciones de la Comisión Federal de Comercio para los consumidores en materia de seguro de Crédito<sup>40</sup>.

Queda en evidencia en el sistema de EEUU la falta de una regulación más orgánica y detallada a nivel federal sobre protección de los consumidores, específicamente del financiero, cuestión que resulta del todo lógica en cualquier caso considerando la estructura y organización del ordenamiento jurídico de los Estados Unidos de Norteamérica. En consecuencia, es posible emprender un estudio de la normativa relativa al consumo a nivel estatal norteamericano, pero a poco andar se torna una tarea muy ardua<sup>41</sup>.

<sup>37</sup> Véase en <http://www.consumerfinance.gov/>. [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

<sup>38</sup> Véase en <http://www.consumerfinance.gov/regulations/>. [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

<sup>39</sup> [Véase en <http://www.fdic.gov/regulations/laws/rules/6500-200.html#fdic6500103>] La *Federal Deposit Insurance Corporation* se refiere a la determinación de la carga financiera y en ella hace alusión al seguro: § 106. *Determinación de la carga financiera (A) CARGO POR FINANCIAMIENTO SE DEFINE. Salvo disposición en contrario en este apartado, el importe de la carga financiera en relación con una transacción de crédito al consumo que se determinará como la suma de todos los cargos, pagados directa o indirectamente por la persona a la que el crédito se extiende y graven directa o indirectamente por el acreedor como un incidente para el otorgamiento de crédito. La carga financiera total no incluye los cargos de un tipo a pagar en una transacción en efectivo comparable. La carga financiera total no incluye los honorarios y las cantidades impuestas por agentes terceros de cierre (incluidos los agentes de liquidación, abogados y compañías de custodia y cargo) si el acreedor no requiere la imposición de los cargos o de los servicios prestados y no retiene los cargos. Ejemplos de gastos que se incluyen en las cargas financieras incluyen cualquiera de los siguientes tipos de cargos que sean aplicables: (1) Los intereses, la diferencia de precio en tiempo y cualquier cantidad pagadera en virtud de un punto, descuento u otro sistema de cargos adicionales. (2) Servicio o llevar carga. (3) Préstamo de cuota, prima por descubrimiento, o un cargo similar. (4) Tasa por un informe de investigación o de crédito. (5) Primas u otras cargas de cualquier garantía o seguro para proteger al acreedor contra el impago del deudor o pérdida de crédito. (6) Prestatario pagados los honorarios del corredor de hipoteca, incluyendo los honorarios pagados directamente al corredor o al prestamista (para su entrega al agente) si dichas tasas se pagan en efectivo o financiado.*

<sup>40</sup> Véase en <http://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0110-seguro-de-credito>. [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013]

<sup>41</sup> Las siguientes legislaciones internas contienen los aspectos relevantes que permiten aproximarnos a la determinación de la relación entre el seguro y el producto financiero en el sistema de

Si uno revisa las distintas legislaciones al interior de EEUU, es posible afirmar que, de la revisión del *Common Law* en este país, la legislación chilena, tanto en su institucionalidad como en la legislación aplicable a casos particulares, no tiene su fuente en la normativa de EEUU. Es más, son sustancialmente distintas estas regulaciones y sus soluciones a las existentes tanto en Chile como a las investigadas en Europa.

Es consecuencia, de la historia legislativa de la Ley N° 20.555 no es posible concluir, de un modo categórico, que la normativa de derecho del consumidor de Estados Unidos sea efectivamente fuente de la regulación nacional en la materia.

### **3.2.2. Legislación europea tenida en cuenta en el cambio legislativo chileno**

Tal y como refieren las fuentes de la historia de la Ley 20.555, en el mes de julio de 2012, la Comisión Europea propuso una nueva legislación para aumentar la protección de los consumidores de servicios financieros, esto debido a que la *crisis financiera se ha convertido en una crisis de confianza de los consumidores. La falta de transparencia, una escasa conciencia de los riesgos y una mala gestión de los conflictos de intereses ha supuesto que se han devenido una y otra vez a los consumidores de toda la UE productos de inversión y de seguros que no les convenían. Los consumidores han perdido la confianza en el sector financiero.*

De acuerdo a esta información, el paquete se componía de tres propuestas legislativas: una propuesta de Reglamento sobre los documentos informativos, clave en relación con los productos “preempaquetados” de inversión minorista (PPIM), una revisión de la Directiva sobre la mediación de seguros (DMS) y una propuesta de refuerzo de la protección de quienes compren fondos de inversión, que se rigen actualmente por la Directiva sobre los organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM)<sup>42</sup>.

---

los Estados Unidos y en los que alguna referencia existe: Montana Code; Kansas Code; Texas Finance Code; Statute Florida; General Laws of Massachusetts; Code of Virginia; Michigan Consumer Protection Act; Consumer Protection in New Hampshire; Maine Consumer Credit Code; Louisiana Insurance Code; Missouri Electronic Code of Federal Regulations, Title 12: Banks and Banking; Oklahoma Uniform Consumer Credit Code e Indiana Uniform Consumer Credit Code.

<sup>42</sup> Disponible en [http://europa.eu/rapid/press-releade\\_IP-12-736\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-releade_IP-12-736_es.htm) [fecha de consulta 3 de octubre de 2013].

La legislación europea considera que, en general, la política en materia de servicios financieros incluye tres sectores principales: el sistema bancario, los seguros y los valores mobiliarios. Más allá de la reglamentación destinada a los operadores y a los inversores (bancos, seguros, valores mobiliario), la Unión se propuso asimismo proteger aún más a los consumidores en ámbitos específicos como los servicios financieros al por menor<sup>43</sup>.

En nuestro concepto, cobra especial importancia para analizar la legislación chilena surgida de la reforma al mercado de los seguros, la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores<sup>44</sup>. El ámbito de aplicación de esa Directiva se aplica a los servicios financieros al por menor (servicios bancario, de seguros, de pago y de inversión, incluidos los fondos de pensiones) negociados a distancia (por ejemplo, por teléfono, fax o Internet), es decir, por cualquier medio, sin que exista una presencia física simultánea de las partes del contrato<sup>45</sup>.

Veamos a continuación estas fuentes directas de la reforma chilena en materia de contratos de seguros.

#### *A. La reforma inglesa: Financial Services Act y su influencia en la reforma chilena de seguros*

La reforma a la legislación bancaria del Reino Unido efectivamente comenzó a regir el 1 de abril de 2013. Es la *Financial Services Act* que creó una nueva institucionalidad y,

---

<sup>43</sup> Disponible en [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/financ.html](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financ.html) y [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/index\\_es.html](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/index_es.html) (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

<sup>44</sup> Así en España, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, fija un plazo general de catorce días naturales para desistir del contrato, si bien, tratándose de contratos relacionados con seguros de vida, el plazo será de treinta días naturales y empezará, como regla, a correr desde el día de la celebración del contrato, salvo en relación con los seguros de vida, en que el plazo comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado (artículo 10.1). Este precepto trae causa del artículo 6º (derecho de rescisión) de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002. Beluche Rincón Iris (2009) *El derecho de desistimiento del consumidor*, Valencia, 2009, Tirant lo Blanch, pp 71.

<sup>45</sup> Disponible en [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/financ.html](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financ.html) (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

con ella, a la Autoridad de Supervisión en materia de Servicios Financieros, que incluye, expresa y específicamente, la supervisión de las compañías de seguros, también dentro de la protección de los consumidores.

El paso dado en la legislación inglesa es significativo, ya que supone abandonar aquella tendencia propia del sistema inglés a mirar más a la apariencia objetiva de un acuerdo ya producido y acercarse al sistema continental en la formación del consentimiento de seguros.

En la reglamentación de consumidores de crédito, anterior a la reforma de 2013 en Inglaterra, se regulaban los préstamos de dinero y todas las actividades coligadas al otorgamiento de tales créditos. Eran alcanzadas por esta regulación las cobranzas y la gestión de la misma; los préstamos de consumo; las tarjetas de crédito y en general, todas las ventas de bienes y servicios a crédito. Cualquiera de estas actividades debía contar con la autorización del *Office of Fair Trading* (en adelante, OFT)<sup>46</sup>.

Lo destacable de la normativa, que dejó de estar vigente en Reino Unido en abril de 2013, pero que influyó definitivamente en la legislación dictada en Chile, es que se impone a todo intermediario del sistema de créditos una pormenorizada cantidad de información previa al contrato.

En efecto, la sección 55A de la *Consumer Credit Act* (en adelante Ley de Crédito al Consumo) exigía a los acreedores (o intermediarios que actúen en su nombre) proporcionar una explicación adecuada, anterior a que el contrato de préstamo se realizara. Esta Sección 55A se introdujo a través de la Directiva (UE) Reglamento de Crédito al Consumidor de 2010. El propósito era permitir al consumidor evaluar si el acuerdo se adaptaba a sus necesidades y su situación financiera. Se requería de esta manera entregar por el otorgante del crédito las características del mismo, buscando estandarizar la información.

---

<sup>46</sup> Disponible en <http://www.oft.gov.uk/;jsessionid=FC66F46411B816C0CD480F141D3E3097> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013). La OFT contaba con el capítulo 8 y el capítulo 3 donde se podía analizar una auténtica guía de préstamos irresponsables lo que cubría temas relacionados con la solvencia y rentabilidad.

Se debía facilitar al consumidor el monto real que periódicamente pagaría el deudor de ese futuro crédito y un conjunto de características que pudieran tener un efecto adverso y significativo en la manera que el obligado cumpliría con sus obligaciones. Había, en definitiva, la obligación de informar al consumidor las consecuencias que acarrearía no cumplir los pagos, destacando los procedimientos a seguir en tal caso, como asimismo, la posibilidad de desistirse de los créditos y los medios para ejercer tal derecho<sup>47</sup>.

Siempre se le daba la posibilidad al consumidor de poder cuestionar, en cualquier momento, el tipo de información que se le entrega y solicitar un detalle mayor. En fin, se regulaba expresamente la entrega de información verbal y por escrito, a través de hojas informativas<sup>48</sup>.

Estas mismas normas prohibían, por considerarlas prácticas abusivas, la modificación unilateral de los contratos, en especial en aquellos casos en los que se alteraban las comisiones, el capital a pagar no notificado oportunamente, como también alteraciones unilaterales de las tasas de interés o el capital pactado en el préstamo o notificaciones no realizadas de cesiones de derechos de la calidad de acreedor<sup>49</sup>.

Existía siempre la posibilidad de modificar el contrato de consumo, de hecho el acreedor podía reservar esta facultad, pero para ello debía siempre notificar tal modificación, y por escrito, si se trataba de modificaciones asociadas a los pagos del deudor.

Se le daba expresa facultad a los tribunales para cambiar los contratos que consideren abusivos en sus cláusulas, ya sea todo o parte del mismo o en una cláusula en específico. Procesalmente, conforme a la norma 140 de la Ley de Crédito al

---

<sup>47</sup> Disponible en <http://www.offt.gov.uk/about-the-offt/legal-powers/legal/cca/Precontractinformation#.Uk24h9lagpU> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

<sup>48</sup> Disponible en <http://www.offt.gov.uk/about-the-offt/legal-powers/legal/cca/CCA2006/information/#.Uk3C7dlagpU> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

<sup>49</sup> Para un amplio registro de casos, <http://www.offt.gov.uk/about-the-offt/legal-powers/legal/cca/CCA2006/unfair/unfair-rel-full/#.Uk3DsdlagpU> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

Consumo, una vez que se presentaba una demanda por cláusulas abusivas, la carga de la prueba recaía en el acreedor, no en el consumidor.<sup>50</sup>

La nueva regulación vigente desde el primero de abril de 2013 en Inglaterra, no necesariamente significa mayores rigideces en la información que ya se entregaba, sino que se traspasa el control de toda ella a un solo organismo regulador en la búsqueda de evitar duplicidades de competencia, disminuir los costos de fiscalización y atender de mejor forma las quejas de los consumidores y usuarios. La *Autoridad de Conducta Financiera* se hizo cargo de la regulación del crédito al consumo de la OFT a partir del 1 de abril de 2014, con la misión de desterrar malas prácticas y sacar empresas con mal comportamiento, promoviendo la competencia en el mercado del consumo<sup>51</sup>.

Todas las empresas que tenían una licencia de crédito al consumo (en adelante CCL), sólo pudieron operar bajo su actual CCL hasta el 31 de marzo de 2014. Todas las licencias para otorgar crédito al consumo expiraron en la citada fecha, a la medianoche, y de no haber sido renovadas no pudieron continuar con sus actividades de crédito. La nueva autoridad es la *The Financial Conduct Authority* (en adelante FCA), la que desde septiembre de 2013, otorga permisos provisionales para llevar a cabo las actividades reguladas por ella a partir del 1 de abril de 2014.

Es absolutamente notorio que gran parte de los artículos de la Ley 20.555 se basan en la experiencia inglesa señalada, y es posible, como veremos, hacer paralelos entre la legislación chilena y la inglesa. Así, hoy tiene derecho el consumidor a recibir información del costo total del contrato (Art. 17 B letra a) LPC) y las condiciones objetivas establecidas por el proveedor (Art. 17 B letra b) LPC). Tratándose de contratos de adhesión, como los seguros, el proveedor debe informar el cobro de los bienes y servicios prestados (Art. 17 B letra a) LPC). El Art. 17 B letra b) LPC, establece un mínimo que deberán especificar estos contratos, haciendo símiles en su encabezado de artículo a los seguros y los productos financieros.

---

<sup>50</sup> Disponible en <http://www.ofc.gov.uk/about-the-ofc/legal-powers/legal/cca/Postcontractinfo#.Uk3F2NlagpU> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

<sup>51</sup> Sobre este particular, <https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority> (fecha de consulta 3 de octubre de 2013).

Asimismo, el Art. 17 E LPC otorga la facultad de solicitar la nulidad de las cláusulas que infrinjan la anterior disposición. El Art. 17 C LPC es igualmente aplicable a los seguros, ya que establece la necesidad de contener, al inicio del contrato, una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas<sup>52</sup>. El Art. 17 D LPC nuevamente hace alusión al derecho a información por parte del asegurado. El Art. 17 F LPC establece la prohibición de enviar contratos representativos no solicitados, por último, la prohibición de ventas atadas es también aplicable a los contratos de seguros (Art. 17 H LPC).

### *B. La Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo en la génesis de la Ley 20.555*

En cuanto a la citada, en la historia de la ley que nos ocupa, Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 3 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, ésta aplica a los seguros, negociados a distancia o por cualquier medio.

Establece un sistema riguroso en cuanto a la entrega de información que deben recibir los consumidores de seguros antes de la celebración del contrato y regula, muy especialmente, el derecho de desistimiento.

En el artículo dos, en las definiciones, se señala que: *A efectos de la presente Directiva, se entenderá por: "servicio financiero": todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago.*

¿Qué quiere decir esto para el caso chileno? Que de acuerdo a este estudio de fuentes, el seguro es un producto financiero y así fue pensado por el legislador desde un comienzo, desde el modelo normativo que tuvo en cuenta para legislar. Esta afirmación se corrobora, además, porque como puede advertirse, esta es precisamente la redacción que adopta la Ley del Consumidor 19.496 en el artículo 17 B, en su texto definitivo y publicado: *Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y,*

---

<sup>52</sup> Esto es necesario confrontarlo con la doctrina de las expectativas razonables ya que es una forma que tiene el proveedor de seguros para hacer sencilla la inteligencia de las pólizas y consecuentemente, evitar una interpretación contra redactor por tratarse de cláusulas ambiguas o incomprensibles para un lego.



*en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos...*

La regulación de la Directiva 2002/65/CE presenta elementos que claramente buscan la protección del consumidor de seguros. Se prevé la existencia de un derecho de desistimiento en las directivas sobre el seguro de vida y de crédito al consumo. No cabe la menor duda de que es posible detectar, como técnicas de protección del contratante débil en materia de seguros, la puntual información precontractual o el derecho de desistimiento<sup>53</sup>. Tal y como señala De la Maza, a propósito de la influencia de esta Directiva 2002/65/CE, la mayoría de estos servicios financieros quedarían cubiertos por la Ley N° 20.555 en Chile<sup>54</sup>.

La Directiva reemplazó a la anterior del año 1987 y adoptó un sistema más amplio y completo de protección del consumidor en relación con los contratos de crédito<sup>55</sup>. El propósito general de la directiva es garantizar la libertad de elección de los consumidores y generar la confianza necesaria en la contratación a distancia. No es sino reflejo del dinámico tráfico actual, el masificado uso de internet, el que se presenta como un canal de información, distribución y contratación de seguros. Es precisamente por eso que lo que se desea fomentar es una mayor protección de los consumidores. Es en este sentido en que la protección

---

<sup>53</sup> Sobre la implementación en España de esta directiva: Perez de Madrid Carreras, Valerio (2012) "La protección del consumidor en la contratación bancaria" en *Derecho (privado) de los consumidores*, Miranda Serrano Luis María Pagador y López Javier Coordinadores, Madrid, Marcial Pons, pp. 427 y ss. Munar Bernat, Pedro (2002). La directiva sobre contratos a distancia en materia de servicios financieros en *Estudios Jurídicos en homenaje al profesor LUIS DíEZ-PICAZO* pp.1189 y ss.

<sup>54</sup> De la Maza, Iñigo (2013). Artículo 17 B (Letras A, B, C, D, E, F) en *La protección de los derechos de los consumidores, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 383.

<sup>55</sup> Stuyck Jules (2012) "Las directivas en revisión y otros ámbitos necesitados de ulterior armonización" en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente (Director), Esther Arroyo Amayuelas (Coordinadora), Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp.168. En la misma obra, Domínguez Luelmo, Andrés (2012) "Derecho de desistimiento" en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente (Director), Esther Arroyo Amayuelas (Coordinadora), Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp. 214 y ss.

del consumidor no debe necesariamente estar reñida con la ductilidad propia que reconozcan las posibilidades de perfeccionamiento del consentimiento por medios electrónicos.

En qué insiste claramente la directiva que nos ocupa, fuente de la actual legislación chilena, en que no puede haber nada en el contrato que no se haya consentido al momento de contratar. Así, expresa que se comunicará al consumidor la información de manera clara y comprensible, por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas.

La Directiva 2002/65/CE establece, desde su considerando 21, que ella supone exigencias destinadas a conseguir un nivel adecuado de información del consumidor, tanto antes de la celebración del contrato como después de ésta.

El consumidor, antes de la celebración de un contrato, debe recibir las informaciones previas necesarias para poder apreciar convenientemente el servicio financiero que se le propone y, en consecuencia, realizar su elección con conocimiento de causa. El proveedor debe especificar por cuánto tiempo es válida su oferta.

La información y su estándar es de carácter general y por ello aplicable a los servicios financieros de todo tipo, incluidos los seguros, no obstante las propias peculiaridades que estos tienen.

En el caso de comunicación a través de telefonía vocal, resulta interesante la forma en que debiera contratarse:

- a) al comienzo de toda conversación con el consumidor se indicará claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor;
- b) previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente:

- la identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor,
- una descripción de las características principales del servicio financiero,
- precio total que deba pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio,
- indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo,
- la existencia o inexistencia de un derecho de rescisión y, de existir ese derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida información relativa al importe que pueda exigirse que pague el consumidor.

El proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión.

La información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación normalmente aplicable al contrato si éste se celebrara.

En el artículo 5 de la Directiva 2002/65/CE, se establece que el proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor y puesto a su disposición con la suficiente antelación antes de que el consumidor asuma obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta.

En cualquier momento durante la relación contractual, el consumidor tendrá derecho a obtener, si así lo solicita, las condiciones contractuales en soporte de papel. Es más, si el consumidor ejercita su derecho a rescisión el proveedor no

podrá exigir pago alguno del consumidor, a menos que pueda demostrar que el consumidor ha sido debidamente informado del importe adeudado.

En relación a la carga de la prueba, los Estados miembro podrán disponer que la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que incumban al proveedor en materia de información del consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución, pueda recaer en el proveedor, conforme lo dispone el artículo 15 de la Directiva 2002/65/CE. Es más, conforme al artículo 16 del mismo cuerpo legal, tendrá la consideración de cláusula abusiva, con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, toda cláusula contractual por la que se establezca que la carga de la prueba del cumplimiento, por parte del proveedor, de la totalidad o de parte de las obligaciones que le incumben en virtud de la presente Directiva, recaiga en el consumidor.

Como puede apreciarse, las directivas señalan al derecho interno de los Estados que debe garantizar la aplicación de un estándar mínimo de protección<sup>56</sup>.

Lo que se pretende, a nuestro juicio, es lograr un viejo principio y anhelo de la contratación, que ha matizado siempre el *pacta sunt servanda*, la propia validez y cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio del predisponente de su clausulado<sup>57</sup>. De ahí que el consumidor cuente con herramientas para protegerse de agresivas técnicas de marketing que lo inciten a firmar rápidamente un clausulado general que comprometa sus derechos irrenunciables como consumidor.

El objetivo de la directiva es precisar que, como sucede en la contratación de seguros, si el contrato supone que el *iter* de formación del consentimiento está formado por un conjunto de actos sucesivos o una dinámica contractual de actos

---

<sup>56</sup> FALLON, M. y FRANCO, S., "Towards internationally mandatory directives for consumer contracts?", en *Private Law in the International Arena-Liber Amicorum Kurt Siehr*, (eds. BASEDOW, J. y otros), TMC Asser Press, The Hague, 2000, p. 156.

<sup>57</sup> Piénsese en el artículo 1.566 del Código Civil chileno: *Art. 1.566. No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella.*

distanciados en el tiempo, esto no puede rebajar los derechos del consumidor en esa relación.

El Considerando 16 de la Directiva 2002/65/CE señala que se aplica la directiva a la primera de una serie de operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, y que puede considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato o de diferentes contratos sucesivos. De esta manera, el acuerdo inicial sería la formación del consentimiento en el momento en que se contrata el seguro en la compañía o ante el corredor. Añadir, con posterioridad a ese momento, nuevos elementos al acuerdo inicial son operaciones sucesivas de la misma naturaleza, de distinta naturaleza y a las que no cabe aplicar por extensión consentimientos de la operación inicial.

Interés representa también conocer quién es consumidor y quién proveedor de acuerdo a la Directiva de un producto como el seguro. La Directiva debe aplicarse también cuando una de las etapas de la comercialización se desarrolle con la participación de un intermediario, con independencia de su régimen jurídico. Es necesario precisar que para el legislador comunitario no es consumidor el destinatario final de los bienes o servicios, sino aquel que actúa fuera de su marco de actuación profesional o comercial, pudiendo los Estados en su legislación particular comprender a las personas físicas o jurídicas.

En definitiva, la idea de la Directiva 2002/65/CE es que el consumidor a distancia sea equiparado al consumidor presencial y que contrata directamente un seguro.

#### **4. CONSECUENCIAS DEL CONTROL SOBRE LOS CONTRATOS DE SEGURO COMO PRODUCTO FINANCIERO REGIDO POR LA LEY DEL CONSUMIDOR. ATRIBUCIONES DE SERNAC**

En materia de protección al consumidor de seguros, el ordenamiento jurídico chileno reguló la materia en la Ley 19.496, incorporando los seguros que no sean de grandes riesgos ya en la Ley 20.555, dejándolo aún más claro en la ley 20.667, que modificó el Ccom. Las obligaciones, cargas y derechos que se crean para proveedores de seguros y consumidores a partir de la ley 20.555 son muy amplios. Hoy, no queda duda que entre los contratos de consumo se encuentran los contratos de seguro en su modalidad de contratos estandarizados. Esto no ha hecho más que sincerar una práctica habitual ya que jurídicamente la mayoría de los contratos de seguros son contratos de adhesión. En el ordenamiento jurídico chileno, incluso antes de la dictación de la Ley 20.555, el contrato de seguro siempre fue predispuesto por las compañías de seguros. De hecho, la comercialización masiva de pólizas estandarizadas quedaba circunscrita a los modelos de condicionados generales depositados en la SVS, según lo exige hasta hoy la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley número 251, lo que reafirma su carácter de contrato de adhesión y predispuesto por el contratante experimentado. Es de esta forma que la autoridad fiscalizadora, acudiendo a la discrecionalidad y la legislación citada, puede prohibir el uso de pólizas que no cumplan con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción o con las disposiciones mínimas establecidas en la respectiva normativa. Para Ríos, este ha de ser el sentido del inciso 5° de la letra e) del artículo 3° del D.F.L. 251, que dio origen a la Norma de carácter general 124 del 2001, que fue reemplazada el 26 de julio del 2013 por la Norma de carácter general 349.<sup>58</sup>

Desde su propia génesis, la Ley 20.555 tuvo la intención de entender que el seguro es un producto y servicio financiero para, de esta forma, proteger de mejor manera

---

<sup>58</sup> Ríos Ossa, Roberto (2014): *La imperatividad de las normas que regulan el contrato de seguro en el ordenamiento jurídico chileno y el control de contenido del contrato: ¿cambio radical en el sistema de aseguramiento?*, en Estudios de Derecho Comercial, Cuartas Jornadas Chilenas de Derecho Comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehuédé Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.45, nota 6. A juicio de Ríos, ello es así también el mercado asegurador francés: *En el Ordenamiento jurídico francés, la Ley modificatoria del Code des Assurances, dictada en 1989, tuvo por objeto liberalizar el mercado asegurador eliminando el sistema de aprobación previa de las pólizas tipo.*

al consumidor tomador. Así, en la historia de la norma, puede leerse que una de las formas que tendría el que finalmente se convertiría en el artículo 3 inciso segundo de la LPC, era la del artículo 3° *quáter*, que señalaba a las operaciones de seguros dentro de los productos o servicios financieros, redacción que terminaría imponiéndose en la votación del proyecto en el Congreso chileno<sup>59</sup>.

Toma, en consecuencia, especial importancia la reglamentación que recibe el nuevo artículo 17 A) a L) y otras disposiciones modificadas a lo largo de la ley de la Ley 19.496, sin embargo, nos parece que todo tiene su punto de partida en el nuevo artículo 3° inciso segundo de la Ley 19.946. Este artículo plantea la necesidad de que el consumidor reciba la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el nuevo artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas. Agrega, este artículo 3 inciso 2° de la LPC, que el consumidor tiene derecho a conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras, entre las que se cuenta el seguro. Este conocimiento es al momento de contratar, por lo tanto, cualquier modificación posterior, sobre la que no recaiga consentimiento o que se sirva del silencio como manifestación tácita, debe considerarse como unilateral y no consentida.

Los artículos 57 y 58 de la Ley 19.496, introducidos por la Ley 20.555, precisan normativamente al SERNAC y establecen sus funciones y atribuciones en relación a estos nuevos derechos del consumidor tomador de seguros entendidos como contratos de adhesión. Se expresa que el SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. En el artículo 58, de la Ley 19.496, se establece que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás

---

<sup>59</sup> *Artículo 3° quáter.-Sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas de esta ley, en las operaciones de crédito o financieras, en las operaciones de seguros y en la repactación o modificación de cualquiera de ellas, son derechos del consumidor:* Así puede leerse en la historia de la Ley 20.555, en el Informe Comisión Economía, pp.52 [fecha de consulta: 6 de junio 2013].

normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

#### **4.1. LA ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN Y EL CONTRATO DE SEGURO. DE LA AUTORREGULACIÓN A LA LPC**

La Ley 20.555 busca resolver, entre otros, problemas de asimetría de información que se observan entre los distintos proveedores de servicios y sus destinatarios o consumidores, todo dentro del marco de la Ley 19.496 sobre protección de consumidores. El contrato de seguro surge de una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor, es un acto mixto de acuerdo a una criticable técnica legislativa de nuestra ley comercial, salvo cuando el proveedor puede considerarse como tal para otros efectos, conforme al artículo 1º, N° 1, de la LPC. Como ha tenido oportunidad de señalar Momberg sobre este tema<sup>60</sup>, el consumidor hoy no necesariamente es una persona natural. El concepto de consumidor ha sido extendido por la Ley N° 20.416 en su artículo noveno, número dos. Rigen actualmente las relaciones de las pymes los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II (derechos y deberes del consumidor, obligaciones del proveedor, normas de equidad en las estipulaciones, contratos de adhesión y responsabilidad por incumplimiento) y Párrafos 1º al 4º del Título III (promociones, ofertas, información, crédito, prestaciones de servicios)<sup>61</sup>. Quedaron, eso sí, fuera de las normas relativas al SERNAC.

---

<sup>60</sup> Momberg Uribe, Rodrigo (2012). *La transformación de la ley de protección de los derechos de los consumidores en la norma común del derecho de contratos chileno* en Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar, 2011, Editorial AbedeloPerrot Thomson Reuters, pp. 377-392. Para un estudio más antiguo, y en el que se deberá tomar en cuenta su necesario cotejo con el nuevo marco legal, Jara Amigo, Rony (2006), *Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor*, en *Cuadernos de Extensión*, J. Baraona y O. Lagos (edit), N° 12 (2006), Universidad de los Andes, p. 36 y ss.

<sup>61</sup> La normativa citada es aplicable a las denominadas "empresas de menor tamaño", las cuales son definidas en relación a sus ingresos anuales por ventas y servicios, distinguiéndose entre microempresas (con ingresos anuales no superiores a 2.400 U.F.), pequeñas empresas (con ingresos anuales superiores a 2.400 y que no excedan las 25.000 U.F.) y medianas empresas (con ingresos anuales superiores a 25.000 y que no excedan 100.000 U.F.). Valor de la UF a 30 de octubre de 2014: \$ 24.326,93 o por su valor en € 33,4.

Momberg, Rodrigo (2013). Artículo 1 N° 1" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp.14.



En una primera mirada general sobre los seguros y esta nueva normativa, parece claro que se trata de una legislación especial que llena un vacío del sistema jurídico chileno en torno a los seguros, sin perjuicio de que ya los propios aseguradores habían intentado avanzar en este camino de manera autónoma. En efecto, las aseguradoras nacionales, que se encuentran afiliadas a la Asociación de Aseguradores de Chile (en adelante AACH), decidieron en el año 2002 otorgarse un sistema de control y aplicación de buenas prácticas. Surgió así el Código de Autorregulación y un Compendio de Buenas Prácticas Corporativas. Su verificación por parte de los asociados es vigilado por un Consejo de Autorregulación.

Sin embargo, no fue este el único paso dado ya que en el año 2007, el Consejo de Autorregulación, crea al Defensor del Asegurado: *Entidad encargada de velar por la correcta aplicación de las normas del Código de Buenas Prácticas Corporativas en aquellas situaciones específicas en que se produzca una controversia entre asegurado y aseguradora*<sup>62</sup>. En un intento por darse reglas, y en un esfuerzo por alinearse con las tendencias internacionales en materia de contratación de seguros, la industria en su conjunto, durante el año 2010, decidió que las decisiones del Consejo de Autorregulación y las del Defensor del Asegurado, serían obligatorias y vinculantes para las todas las compañías de seguros asociadas a la Asociación de Aseguradores de Chile.

No obstante, y como la propia exposición de motivos de la Ley 20.555 constata, según hemos explicado, a ojos del legislador chileno, estos esfuerzos fueron claramente insuficientes. Es consecuencia, por lo tanto, de un análisis de las autoridades chilenas, específicamente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sobre los problemas de asimetría de información y los reclamos ante redacciones imprecisas de cláusulas propias de contratos de seguros, tanto generales como particulares, es que surge el nuevo marco legal que nos ocupa. Así queda específicamente señalado desde el mensaje con que se inicia la tramitación legislativa de la Ley 20.555<sup>63</sup>.

---

<sup>62</sup> Para una explicación en la materia, vid. Claude, Jorge [2012] en *Revista Mercado Asegurador*. Argentina. N°386, p. 56-59.

<sup>63</sup> Página 9 y ss., Descripción del Proyecto de Ley 20.555, N°5. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

El hecho de que estas normas nuevas, que rigen el contrato de seguro de ahora en adelante en Chile, se inserten en la ley del consumidor, hace desde ya pensar en una serie de consecuencias importantes.

#### **4.2. LOS DERECHOS ESTABLECIDOS, A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES, EN LA LPC SON IRRENUNCIABLES**

La primera y más notoria consecuencia de que las nuevas normas sobre seguro estén en la LPC dice relación con la norma del artículo 4 de la Ley 19.496: *Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.*

No queda ninguna duda que esta norma expresa una importante limitación a la autonomía de la voluntad y es una regla sobre la que descansa el principio de protección del contratante más débil. Sin embargo, su virtud no parece agotarse allí. Tiene un claro carácter imperativo y de alcance general, a todos aquellos derechos contemplados a favor de los consumidores en la LPC, en términos tales que de acuerdo a la doctrina chilena *se aboga por una interpretación extensa del contenido de esa norma*<sup>64</sup>.

Esta norma debe estar articulada e interpretada en armonía con los medios de defensa de los consumidores. Nos parece que esta es la forma correcta en que debe interpretarse. En este sentido, por ejemplo, la norma sobre que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo a que se refiere el Art. 3 n° 1 de la LPC reviste el carácter de ser de orden público y, por lo tanto, cualquier pacto en contrario es nulo, de nulidad absoluta, ello gracias a la redacción propia del artículo 4 de la LPC. No podría ser de otra manera ya que, de suyo, la autonomía privada y la libertad contractual tienen una importante limitación en esta materia en la LPC. Esto no hace sino aplicable inmediatamente el artículo 1.462 del Código Civil, parte primera: *Hay un objeto ilícito en todo lo que contraviene al derecho público chileno.* En consecuencia, cualquier pacto en que se contravenga la norma

---

<sup>64</sup> Así en Espada Mallorquín, Susana (2013) "Artículo 4°" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 195.

sobre que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo es nulo y de ningún valor, conforme al artículo 10 del Código Civil<sup>65</sup>.

Sobre el particular, cabe recordar que los tribunales superiores han afirmado que esta solución de interpretación no importa al área del derecho en que se alcance, ya que es *irrelevante que se trate de materia civil, comercial, administrativa o de cualquier clase; por ser principios generales del derecho que en todo ámbito deberán respetarse*<sup>66</sup>.

Gracias a la reforma de la Ley 20.555 entonces, que extendió a los seguros las reglas propias de consumo a los seguros considerados como producto financiero, la autonomía privada no se puede manifestar en toda su independencia en los actos de consumo llamados contratos de seguros, como sí puede hacerlo en la contratación de seguros de grandes riesgos. La libertad contractual ha quedado restringida, ya no podrá expresarse como la hace en el ámbito del Derecho Civil o Comercial general, ello gracias al desequilibrio que se busca subsanar entre los proveedores de bienes y servicios financieros, como el seguro, y los consumidores y destinatarios finales o tomadores. Se debe ofrecer y garantizar en esta nueva lógica contractual, a un consumidor de seguros, transparencia todavía mayor en el marco de la prerrogativa propia de estos actos y, con ello, evitar actuaciones abusivas para con ellos. Ser un consumidor, y por cierto uno de seguros, no es sólo tener la calidad de acreedor o deudor de una obligación de las definidas en el artículo 512 del Código de Comercio, es también propiamente consumir, en cuanto acto de consumo en sí mismo, lógica que se desprende por cierto también del propio artículo 512 del Ccom<sup>67</sup>.

---

<sup>65</sup> “Art. 10. Los actos que prohíbe la ley son nulos y de ningún valor; salvo en cuanto designe expresamente otro efecto que el de nulidad para el caso de contravención.”

<sup>66</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 23 de octubre de 2009, considerando 5º, causa rol N° 1322-2008, Cita On line: LegalPublishing: 42742.

<sup>67</sup> El artículo señala: *Art. 512. Contrato de seguro. Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufre el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.*

*Los riesgos pueden referirse a bienes determinados, al derecho de exigir ciertas prestaciones, al patrimonio como un todo y a la vida, salud e integridad física o intelectual de un individuo. No sólo la muerte sino que también la sobrevivencia constituyen riesgos susceptibles de ser amparados por el seguro. Las normas de este título rigen a la totalidad de los seguros privados. No son aplicables a los seguros*

Es en este mismo sentido que el fallo Rol 12.355-11, de 24 de abril de 2013 de la Corte Suprema<sup>68</sup> (que en adelante denominaremos sólo como “fallo Cencosud”): expresó que: *la normativa* (se refiere a la LPC) *contiene valoraciones de orden público que no pueden ser desatendidas, pues, conforme con el artículo 4° de la Ley, los derechos que en ella se establecen no son renunciables anticipadamente por los consumidores*<sup>69</sup>.

En consecuencia, la introducción de la Ley 20.555 en el ámbito propio del consumo y los seguros, no es simplemente una inserción en una ley vigente. Supone adscribir a que el derecho del consumidor y tomador de seguros se mueve dentro de un orden de protección en el que la irrenunciabilidad del derecho es una regla indispensable para su eficacia. La norma de la irrenunciabilidad está orientada a obtener mejores condiciones para los consumidores tomadores de seguros, propias de un ámbito del derecho que se mueve con herramientas variadas que van desde las sanciones administrativas, pasando por las garantías o indemnizaciones de perjuicios en casos de incumplimientos y las nulidades parciales o totales de cláusulas aisladas o contratos íntegros.

La expresión “derechos”, en consecuencia, del artículo 4 de la LPC debe ser entendido en sentido amplio. Debe comprender la renuncia de cualquier facultad, por ejemplo, a través del silencio del aceptante o la renuncia de acciones para la protección de esos derechos o de cualquier interés legítimo protegido por la LPC. La prohibición de renuncia previa y la nulidad que ella lleva aparejada, no admite excepciones, ni siquiera cuando esté compensada con el otorgamiento de otras ventajas, como por ejemplo, mejores condiciones en el otorgamiento de un crédito o tasas preferentes o primas más baratas en un seguro privado.

---

*sociales, a los contratos de salud regulados por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2006, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979, y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469, ni al seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.*

<sup>68</sup> Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas, S.A. [2013], Corte Suprema, Recurso de Casación en el fondo en autos sobre infracción a la Ley N° 19496, sentencia de 24 de abril de 2013, Rol: 12.355-11. Redacción del abogado integrante Jorge Baraona González. Rol 12.355-11 Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema, por los Ministros Sres. Nibaldo Segura P., Juan Araya E., Guillermo Silva G., Juan Fuentes B. y Abogado Integrante Sr. Jorge Baraona G.

<sup>69</sup> Considerando segundo de la citada sentencia. El paréntesis es nuestro.

Si se acoge la tesis de que en casos de inobservancia de deberes o cargas del asegurador la sanción sería la nulidad, no cabe la menor duda de que deberá interpretarse esta no como una manera de beneficiar al predisponente, que podría ver en la nulidad del contrato una forma de liberarse de las obligaciones del mismo en desmedro del contratante débil, sino más bien interpretar esta nulidad como en el derecho comparado ya se hace, esto es, imperativa sólo para el proveedor<sup>70</sup>. La imperatividad del artículo 542 del Código de Comercio, introducido por la Ley 20.667, no debiera afectar al tomador-consumidor de seguros si la nulidad proviene de infracciones, errores y omisiones cometidos por la aseguradora y de los perjuicios causados a los asegurados-consumidores durante la contratación del seguro, porque ellos son de responsabilidad del asegurador, conforme al artículo 529 N° 1 del mismo Código de Comercio<sup>71</sup>. En otras palabras el asegurador, que es quien ejecuta el acto, a nuestro juicio sabía o debía saber el vicio que invalidaba el mismo, como reza el artículo 1.683 del Código Civil<sup>72</sup>, en consecuencia, no puede ejercer la acción de nulidad absoluta, aprovechándose de dejar sin efecto una relación jurídica en la que no desplegó adecuadamente su carga de información, asesoría y asistencia en desmedro del tomador-consumidor.

La solución que propone la nueva normativa, no es nueva. Este orden de protección, a través de un mercado cerrado y exclusivo, ya se encontraba expresado tíbiamente en algunas normas anteriores a la reforma de las Leyes 20.555 y 20.667. En efecto, el art. 4 del Decreto con Fuerza de Ley (en adelante DFL) 251 señala que: *El comercio de asegurar riesgos a base de primas, sólo podrá hacerse en Chile*

---

<sup>70</sup> Pasquau Liaño, M. (2009), "Comentarios al artículo 6.2 CC", *Jurisprudencia civil comentada. Código Civil*, tomo I, Gomares, Granada, 2009, pp. 58-66.

<sup>71</sup> Art. 529. *Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones:*

1) *Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros: prestar asesoría al asegurado, ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses, ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro. Cuando el seguro se contrate en esta forma, el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados.*

<sup>72</sup> Art. 1.683. *La nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato; puede alegarse por todo el que tenga interés en ello, excepto el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba; puede asimismo pedirse su declaración por el Ministerio Público en el interés de la moral o de la ley; y no puede sanearse por la ratificación de las partes, ni por un lapso de tiempo que no pase de diez años.*

*por sociedades anónimas nacionales de seguros y reaseguros, que tengan por objeto exclusivo el desarrollo de dicho giro y las actividades que sean afines o complementarias a éste, que autorice la Superintendencia mediante norma de carácter general.* Esta norma de rango legal cierra el mercado asegurador a un determinado tipo de oferentes, sólo personas jurídicas. Esto, de suyo, nos colocaba en una situación de especialización del negocio de seguros que no puede predicarse de todos los tomadores de ellos, con lo que, además, acentúa y reafirma el carácter de contratante más débil de tomador, especialmente si es una persona natural que por su actividad puede no conocer técnicamente el mecanismo de traspaso del riesgo al que se encuentra expuesto.

La asimetría de información, ha sido largamente discutida y señalada por la doctrina comparada y nacional. En nuestro país, De la Maza opina ella está ligada a la idea de desventaja frente a la información de la que se dispone por parte de la parte más débil de la relación<sup>73</sup>.

No cabe duda que el momento crítico de la asimetría de información es el de la celebración del acto o contrato. Su influencia resulta ser decisiva sobre el consentimiento, es por ello que si hablamos de asimetría de información hablamos al mismo tiempo de si el consentimiento fue libre o espontáneo, serio o con la intención de obligarse. Todo lo anterior, acarrea cuestionamientos o dudas sobre la formación del mismo, el uso de la información por parte de quien la posee y, sobre todo si ello puede ser usado en beneficio personal.

Los contratos de adhesión, en tal sentido, resultan una categoría prácticamente inseparable de la asimetría de información. El legislador chileno llevó adelante, con la reforma de la Ley 20.555, un intento por igualar la relación entre tomador y asegurador en los planos que se expresarán. Con ello se hermana la legislación chilena con la legislación comparada y su doctrina que, de manera abrumadora, entiende que es preciso reforzar la posición de desventaja del asegurado y protegerlo<sup>74</sup>.

---

<sup>73</sup> De La Maza, Iñigo (2010) *Los Límites del Deber Precontractual de Información* (Civitas) pp.113.

<sup>74</sup> Vid. por todos, Peñas, María Jesús (1999): *La Protección del Asegurado. Análisis de la problemática derivada de la pluralidad de normas aplicables*, Mc Graw Hill, pp. 123. En el derecho de consumo en general resulta ineludible la obra de Zimmermann, Reinhard (2008): *El nuevo Derecho Alemán de las*

Una clara expresión de estos deberes lo encontramos en el artículo 514 del Código de Comercio. A nuestro entender, a partir de la exigencia de que la proposición de celebrar un contrato de seguro imponga al asegurador la carga de entregar al tomador, por escrito, toda la información relativa al contenido del contrato que se celebrará, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones; la cantidad asegurada, forma de determinarla y los deducibles; la prima o método para su cálculo; el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura<sup>75</sup>, la nueva legislación se encamina a resolver aquellos problemas que se manifestaban en la asimetría de la información y que se expresaban en la imposibilidad, del consumidor de seguros, de comprender la información que recibía.

El legislador en el artículo 513 letra Q) al definir propuesta: como *la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante, el asegurado o por un tercero a su nombre*, se alejó de lo que el mercado entiende por propuesta. Es sabido que en la práctica diaria de los seguros las propuestas funcionan perfectamente, pero técnicamente, al definir el legislador como propuesta una oferta, jurídicamente expresó un acto unilateral de voluntad que aceptada por el otro contratante, crea actos de consumos o contratos comerciales. En consecuencia, el artículo 514 debió decir cotización y no proposición, para no suponer consentimiento, sino oferta como manifestación unilateral de voluntad. Así, literalmente, si un intermediador de seguros, desde el punto de vista de la ley, envía una propuesta, habiendo recibido también una propuesta en los términos del artículo 514 q) no podría luego hacer una inspección del riesgo, dentro de los elementos esenciales del contrato, porque el consentimiento ya se formó. A un juez literalista, este punto no se le pasaría por alto

---

*Obligaciones*. Editorial Bosch, p. 186. En el derecho chileno, Tapia señal que *el abuso de poder del redactor; poder que se funda en la información acabada sobre el objeto del contrato y que es utilizada para perseguir una ventaja excesiva, no justificada*. Tapia Rodríguez, Mauricio (2008): *Orden público de protección en el Derecho chileno, en Estudios de Derecho Privado en homenaje a Christian Larroumet*, Fundación Fueyo, Santiago de Chile, p.495.

<sup>75</sup> Art. 514. *Propuesta*. La proposición de celebrar un contrato de seguro deberá expresar la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión de los riesgos.

*Para estos efectos, el asegurador deberá entregar al tomador, por escrito, toda la información relativa al contenido del contrato que se celebrará. Ésta deberá contener, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones; la cantidad asegurada, forma de determinarla y los deducibles; la prima o método para su cálculo; el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura.*

y seguramente creará conflicto de interpretación. Creemos que en el futuro sería bueno legislar un cambio en la norma que aclare este aspecto.

Es preciso hacer una aclaración en lo que a riesgo del contrato de seguro se refiere. El asegurado consumidor conoce el riesgo que quiere traspasar, lo que la aseguradora o el intermediario deben hacer es, con las nuevas normas del Código de Comercio especialmente, pedir la información exacta para poder valorarlo. En otras palabras, los aseguradores son expertos en valoración de riesgo, no en los riesgos mismos, que es cosa distinta. Conocer el riesgo no es necesariamente saber cómo valorarlo, son dos momentos diferentes. Cada uno en su área de conocimiento. Por eso las aseguradoras o sus intermediarios deben saber muy bien qué preguntar y cómo ya que no cabe duda que quien mejor conoce el riesgo es el tomador. Esa información es fundamental para luego valorar, que es en lo que se supone experta la aseguradora o quienes actúen por ella.

La técnica legislativa ya es conocida en este sentido, la imperatividad socorre en el resguardo de cláusulas establecidas en auxilio y salvaguarda de la autonomía de la voluntad y que buscan, en caso de contravención, la anulación de la cláusula correspondiente o del propio contrato celebrado. El objetivo que se busca recuerda el viejo principio de conmutatividad que mira como equivalentes las prestaciones de las partes, se trata de compensar esas prestaciones bajo el viejo alero de la conmutatividad de las mismas, ese es su objetivo y económicamente corrige una falla de mercado<sup>76</sup>.

Los contratantes vuelven a ser iguales, pero porque la ley interviene. Es por ello que la Ley 20.555 creó y obligó a los proveedores de servicios financieros a implementar, en la práctica, un amplio sistema de protección de los tomadores de seguros.

En concreto, la citada ley agrega, al inciso segundo del artículo 3º de la Ley 19.496, una serie de derechos en favor del *consumidor de productos o servicios financieros*.

---

<sup>76</sup> Díez-Picazo, Luis (2006) Contratos de consumo y derecho de contratos. *Anuario de Derecho Civil*, Tomo LIX, Fascículo I. p. 14; Sánchez Calero (2001) Ley de contrato de seguro: comentarios a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, y a sus modificaciones (Editorial Aranzadi. Navarra, España.) p.96-97; Schulze, Reiner (2006) Deberes precontractuales y conclusión del contrato en el Derecho contractual europeo. *Anuario de Derecho Civil*, Tomo LIX, Fascículo I. pp 34.



En efecto, *[S]on derechos del consumidor de productos o servicios financieros:*

- a) *Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.*
- b) *Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.*
- c) *La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.*
- d) *Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.*
- e) *Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.*

Consecuencia de ello, hay quien podría verse inclinado a pensar que el ámbito de aplicación de la nueva normativa queda circunscrito a productos o servicios financieros únicamente, excluyendo los seguros. Descartamos esta posibilidad. A juzgar por la historia de la norma y sus referencias no es así, ya que se extiende a los seguros los que aparecen considerados como tales desde la propia génesis de la ley. Tal y como afirma San Martín: *Desde su dictación, el artículo 3° de la Ley N° 19.496 está dirigido a señalar los derechos de los consumidores en general, sin distinguir entre categorías o tipos de consumidores. Por consiguiente, en Chile nunca ha habido dudas respecto de que el usuario de productos financieros —si se cumplen los presupuestos legales— es para todos los efectos un consumidor*<sup>77</sup>.

En efecto, la información básica comercial de la Ley de Protección del Consumidor, exige la entrega de *los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el*

---

<sup>77</sup> De la Maza, Iñigo (2013) "Artículo 17 B [Letras A, B, C, D, E, F]" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 383

*proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica, conforme al artículo 1 N°3. 3. Representa ella, junto al artículo 12<sup>78</sup> de la misma ley y 12 A<sup>79</sup>, una clara limitación a la libertad contractual que las aseguradoras no pueden sino respetar.*

Sobre estas materias, no es uno sólo el tratamiento que recibe el consumidor de seguros en el derecho comparado. Algunos autores sostienen que si bien queda sujeto el contrato de seguros a la regulación de las normas de consumo, las obligaciones surgidas de esta relación, como asimismo los derechos de las partes del contrato, presentan ciertas diferencias con respecto a los consumidores en general. De esta manera, en relación a las normas que regulan deber precontractual de declarar el riesgo, por ejemplo, opinan algunos autores que esta carga informativa debe estructurarse sobre el terreno de la tutela de los consumidores de productos de seguros<sup>80</sup>. Sánchez Calero, señala que si bien hay una manifestación del denominado derecho de consumo en el derecho de seguros, reflejado en la tendencia a la protección del denominado contratante débil, hay aspectos, que muestran una perspectiva distinta. Ello se manifiesta, a juicio del citado autor, en la percepción anticipada de la prima por parte del asegurador, ya que el asegurado cumple con la obligación de pagar el precio, y no recibe necesariamente la prestación del asegurador, sino cuando ocurre el riesgo amparado o siniestro. Se trata del elemento aleatorio de este contrato, que puede dar origen a un derecho en favor de personas distintas a los contratantes, consumidores y asegurados, como es el caso de los

---

<sup>78</sup> Artículo 12.- *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.*

<sup>79</sup> Artículo 12 A.- *En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.*

*La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.*

*Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.*

<sup>80</sup> Bin, Marino (1993) *Informazione e contratto di assicurazione, Rivista Trimestrale di Diritto e procedura Civile*, p. 729.

beneficiarios en los seguros de vida o los terceros perjudicados en los seguros de responsabilidad civil. En tal sentido, concluye Sánchez Calero que *“parece manifiesto que la situación del asegurado no es igual que en otros supuestos de consumo de bienes o servicios*<sup>81</sup>. Lo anterior debe matizarse levemente, ya que de acuerdo a los usos y costumbres del mercado chileno, es habitual que se pacte el pago de la prima a plazo, en cuotas mensuales o de otra forma similar, por lo que dicho pago, en la práctica, no es coetáneo a la celebración del contrato, ni menos anterior, como ocurre en otros mercados, sino que se devenga en el tiempo conforme al pacto celebrado. En el mismo sentido, *“en coherencia con la filosofía legal que inspira la ley de contrato de seguro, en desarrollo del principio constitucional de tutela del consumidor, se debería haber limitado la protección legal, siguiendo el reflejo del derecho comparado (ley sueca), a los consumidores en sentido estricto, es decir, a los destinatarios finales del servicio en que consiste el seguro cuando se encuentran en situación de desigualdad económica, respecto del asegurador, o sea, en otras palabras, cuando no sean profesionales ni empresarios*<sup>82</sup>. No cabe duda que *la condición de consumidor del asegurado, exige la puesta en escena de la normativa prevista en nuestro ordenamiento jurídico para la defensa de los consumidores usuarios, y para los contratos celebrados con condiciones generales de la contratación al objeto de velar por el mantenimiento del equilibrio de las prestaciones entre las partes*<sup>83</sup>.

Algo similar puede predicarse para el caso chileno. En este punto volvemos a resaltar un hecho que a estas alturas parece insoslayable, nuestra ley de consumo es una ley que merece una revisión integral y no una simple reforma de algunos artículos. Debíamos contar con una ley de protección de consumidores independiente de una ley de condiciones generales y una sancionatoria de conductas infraccionales. Necesitamos hacer estas separaciones. Nuestra ley protege a los consumidores porque busca corregir fallas estructurales de mercado, tales como la asimetría de información o el carácter profesional del oferente y lego del aceptante, lo que no implica resarcir los daños producidos a los consumidores o

---

<sup>81</sup> Sánchez Calero, Fernando (1980) Las Condiciones Generales en los Contratos de Seguro y la Protección a los Consumidores, en *Revista Española de Seguros*, pp. 6-7.

<sup>82</sup> Tirado Suarez, Francisco Javier (1990) Anotaciones al Deber de Declaración del Riesgo en el Contrato de Seguro, en *Revista Española de Seguros*, p. 133.

<sup>83</sup> Campuzano, Herminia (2008) El Cumplimiento del Deber de Declaración del Riesgo, en *Revista de Derecho Patrimonial*, Civitas, p. 116.

aceptantes. En definitiva, corregir fallas de mercado no es indemnizar los perjuicios. Lamentablemente, la aplicación de sanciones es la primera prioridad para la LPC, lo que puede devenir en que ante la ausencia de sanciones no haya indemnizaciones para los consumidores.

Recapitulando, un tomador de seguros no siempre es un consumidor, ni menos alguien que se encuentre en un plano de desigualdad económica, como ocurre en los casos en que el asegurado es un empresario o profesional de su área de riesgo. Este aspecto no aparece correctamente recogido en las normas que pasamos a estudiar, no obstante lo cual el mandato legal es claro: las compañías de seguros quedan regidos en su oferta por la LPC y ello significa por lo menos meridianamente algo: ser un consumidor, y por cierto uno de seguros, no es sólo tener la calidad de acreedor o deudor de una obligación de las definidas en el artículo 512 del Código de Comercio, es también propiamente consumir, en cuanto acto de consumo en sí mismo.

## 5. ¿ES LA LPC UNA NORMA GENERAL O ESPECIAL EN MATERIA DE SEGUROS?

Una de las principales materias a debatir con los cambios legislativos ocurridos en Chile dice relación con el carácter general o especial de la legislación de consumo y su forma de entenderla en relación a los contratos de seguros<sup>84</sup>.

La LPC establece, en general, los sujetos y los actos que son objeto de su normativa en sus artículos 1°; 2° y 2° bis. La doctrina chilena parece inclinarse mayoritariamente porque en las situaciones de hecho, más allá de tipo de actos que se celebre, haya una relación jurídica de proveedor y consumidor<sup>85</sup>.

<sup>84</sup> Sobre estos extremos: Momberg Uribe, Rodrigo (2012) *“La transformación de la ley de protección de los derechos de los consumidores en la norma común del derecho de contratos chileno”* en Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar, 2011, Editorial AbedeloPerrot Thomson Reuters, pp. 377-392. Jara Amigo, Rony (2006), “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor”, en Cuadernos de Extensión, J. Baraona y O. Lagos (edit), N° 12 (2006), Universidad de los Andes, p. 36 y ss.; Sandoval López, Ricardo (2004), Derecho del consumidor, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, pp. 66-67, quien como detecta Lagos, pese a considerar que la LPC tiene carácter supletorio respecto de lo no regulado en leyes especiales, efectivamente cita como ejemplo la regulación del contrato de transporte aéreo, que es un caso, como bien apunta Lagos, en que, precisamente, ocurre lo contrario (*como queda de manifiesto en LAN Airlines S. A. con Susacasa Masone Javier Antonio y otros, C. C. Stgo. Rol N° 1570-2011, cita online LegalPublishing CL/JUR/919/2012*). Lagos Villarreal, Osvaldo (2014) *La relación entre el derecho del contrato de seguros y el derecho de protección a los derechos de los consumidores* en Estudios de Derecho Comercial, Cuartas Jornadas Chilenas de Derecho Comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehueué Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.66 y 67, nota 9.

<sup>85</sup> Artículo 1°.- *La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:*  
*consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.*

*Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. Sobre este artículo, en especial, Momberg, Rodrigo (2013): Artículo 1° N° 1. Definición Consumidores o Usuarios en *La protección de los derechos de los consumidores, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Iñigo de la Maza Gazmuri y*

Tal y como señala Momberg: *[E]l legislador chileno ha acogido el denominado criterio positivo para la determinación del concepto de consumidor, esto es, que la persona sea el destinatario final del bien o servicio. Este criterio no es el que sigue la legislación comunitaria europea, la cual ha adoptado un criterio negativo para la determinación del consumidor, esto es, aquella persona que actúa (principalmente) con fines que no están relacionados con su comercio, empresa o profesión*<sup>86</sup>.

El antiguo art. 2 de la LPC expresaba que: “Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Sin embargo, con la ley 19.555 se amplió el ámbito de aplicación de esta norma al eliminarse la palabra “sólo” con lo que la interpretación y aplicación de cláusulas de adhesión, propias de los contratos de seguros, quedó comprendida dentro de la LPC en cuanto intervenga en ellos un tomador consumidor. Este ha sido el criterio seguido a partir de la reforma de la ley 19.555 por los tribunales chilenos en casos de seguros<sup>87</sup>, criterio que en algún

---

Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 4. También, Momberg, Rodrigo (2004), “Extensión del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Cuestiones Generales”, *Revista de Derecho*, Universidad Austral de Chile, 2004, vol.17, pp. 41-62; Barrientos, Francisca (2010), “La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor”, en *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 14, julio 2010, pp. 109-158; Pinochet, Ruperto (2011) “Delimitación material del Derecho de Consumo: evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional”, en *Estudios de Derecho Comercial*, Santiago, LegalPublishing, pp. 343-368. En contra, Jara, Rony (2006): Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: aplicación de la Ley N° 19.496 y modificaciones de la Ley N° 19.955, en *La protección de los derechos de los consumidores en Chile*, Cuadernos de Extensión Jurídica 12,2006, Santiago, Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, pp. 21-58.

<sup>86</sup> Momberg, Rodrigo (2013): Artículo 1 N° 1” en *La protección de los derechos de los consumidores, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 5.

<sup>87</sup> Al menos en primera instancia, Corte de Apelaciones de Concepción, 6 de diciembre de 2012. Causa rol 268-2012. Cita online: CL/JUR/2783/2012; 63363. En esta causa, la querellante y demandante civil apelaron. En los hechos, con ocasión de la compra del inmueble junto con la obtención de un crédito hipotecario, se contrató un seguro con vigencia entre el 1 de octubre de 2011 y el 31 de marzo de 2013. El día 23 de enero de 2012 se produjo un sismo en Concepción de 5,9 grados. Posteriormente, el día 9 de febrero de 2012 el actor denunció a la aseguradora el siniestro, consistente en los daños materiales causados por el sismo de 23 de enero en el inmueble ya singularizado. Se acogió a tramitación el siniestro y la liquidadora recomendó no prestar la cobertura solicitada y archivar el caso, al estimar que el denuncia se realizó fuera de los plazos establecidos en el

caso incluso se utilizó antes de la propia dictación de las leyes 19.955 y 20.555 por entender el tribunal que la relación entre asegurado y tomador era una de consumo, con el esquema típico del contratante débil que se regía por las reglas propias del contrato de adhesión<sup>88</sup>.

Siguiendo el principio de especialidad, todo parece indicar que concurre, entre estas normas que regulan el contrato de seguro, una supletoriedad en la que el Código Civil y la LPC suplen el silencio del Código de Comercio como regulación especial, salvo que en el contrato de seguro intervenga un consumidor como tomador del seguro. En tal caso, la ley general es la LPC en las materias que a continuación se analizarán<sup>89</sup>.

La LPC, en su artículo segundo bis, señala actualmente en lo pertinente que: *las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean.* Por lo tanto, si tenemos en cuenta el Código Civil en su Art. 4 donde señala que: *Las disposiciones contenidas en los Códigos de Comercio, de Minería, del Ejército y Armada, y demás especiales, se aplicarán con preferencia a las de este Código;* y que el Código de Comercio chileno establece: *Art. 2. En los casos que no estén especialmente resueltos por este Código, se aplicarán las disposiciones del Código Civil.*, entonces, al concepto

---

contrato de seguro, pues la magnitud y severidad de los daños afectaron a la estructura del inmueble, debieron tener origen en el sismo de 27 de febrero de 2010, no pudiendo ser causados por sismos menores. La Corte de Concepción señaló que: *desde la prueba rendida en el juicio no es posible dar por acreditado, de un modo racional, que los daños constatados en la vivienda del actor tuvieron su origen en el sismo del 23 de enero de 2012. Tampoco es factible sostener fehacientemente que ellos hayan sido causados por el terremoto del día 27 de febrero de 2010. En efecto, no se ha incorporado a juicio prueba científica fiable desde la cual se pueda concluir certeramente una u otra afirmación para más tarde agregar que: No se divisa en ese actuar el incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del contrato de seguro vigente, tampoco que su comportamiento haya sido negligente o deficiente, sólo se atuvo al mérito de lo concluido por el liquidador. Incluso reclamada esta negativa ante la Superintendencia de Valores y Seguros se desestimó lo alegado.* Se rechazó, en definitiva, la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios. Rol N° 294-2014, fallo de 27 de enero de 2015.

<sup>88</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso, 10 de junio de 2004. Causa rol 12669-2003. Cita online: CL/JUR/2616/2004; 30832.

<sup>89</sup> Sobre el principio de especialidad, Ver Guzmán Brito, Alejandro [2007] *Las reglas del "Código Civil" de Chile sobre interpretación de las leyes*, Editorial Lexis Nexis. Santiago de Chile, Chile, p.154 y 156.

mismo de consumidor o tomador de seguros le afectan distintas leyes. Nos parece, en consecuencia, que el proceso desintegrador del derecho privado en Chile en materia de seguros se ha materializado desde lo más elemental, la propia definición de consumidor o tomador de seguros.

Como apuntamos anteriormente, el consumidor hoy no necesariamente es una persona natural. El concepto de consumidor ha sido extendido por la Ley N° 20.416 en su artículo noveno, número dos. Rigen actualmente las relaciones de las pymes los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II (derechos y deberes del consumidor, obligaciones del proveedor, normas de equidad en las estipulaciones, contratos de adhesión y responsabilidad por incumplimiento) y párrafos 1º al 4º del Título III (promociones, ofertas, información, crédito, prestaciones de servicios)<sup>90</sup>. Quedaron, eso sí, fuera de las normas relativas al SERNAC.

En efecto, se ha hecho de la protección diseñada para los consumidores a las micro y pequeñas empresas, también un elemento a tener en cuenta en la aplicación de la ley de consumo. Desconcertante, porque por muy buenas razones que se tengan, las normas de consumo están diseñadas para que actúen frente a un empresario o profesional en calidad de consumidor no profesional. Esto altera diligencias, responsabilidades, deberes e interpretaciones en varios aspectos. No es menor lo que apuntamos en términos de su impacto en la contratación entre empresas en Chile, porque de acuerdo a la propia historia de la Ley 20.416, en Chile, el 96% de las empresas son pymes<sup>91</sup>. Esto lisa y llanamente quiere decir que las reglas de formación del consentimiento entre empresas, que propone el Código de Comercio, se encuentran en la práctica abandonadas si en el consentimiento participa una pyme ya que deberá regirse en estas materias por la LPC.

---

<sup>90</sup> La normativa citada es aplicable a las denominadas “empresas de menor tamaño”, las cuales son definidas en relación a sus ingresos anuales por ventas y servicios, distinguiéndose entre microempresas (con ingresos anuales no superiores a 2.400 U.F.), pequeñas empresas (con ingresos anuales superiores a 2.400 y que no excedan las 25.000 U.F.) y medianas empresas (con ingresos anuales superiores a 25.000 y que no excedan 100.000 U.F.). Momberg, Rodrigo (2013) “Artículo 1 N° 1” en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp.14.

<sup>91</sup> Disponible en <http://catalogo.bcn.cl/ipac20/ipac.jsp?profile=bcn&index=BIB&term=233193>



Creemos que la interpretación, de cara a una pyme, que se rija en la contratación de seguros por la LPC, debiera estar cerca de la manera en que la Directiva 2002/65/CE propone. Recordemos que el objetivo de la Directiva es precisar que, como sucede en la contratación de seguros, si el contrato supone que el *iter* de formación del consentimiento está formado por un conjunto de actos sucesivos o una dinámica contractual de actos distanciados en el tiempo, como por ejemplo sucede con una pyme de transporte acostumbrada a negociar sus coberturas de seguro a lo largo de varios años, esto no puede usarse para rebajar los derechos del contratante débil en esa relación. El Considerando 16 de la Directiva 2002/65/CE señala que se aplica la directiva a la primera de una serie de operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, y que puede considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato o de diferentes contratos sucesivos. De esta manera, el acuerdo inicial sería la formación del consentimiento en el momento en que se contrata el seguro en la aseguradora o ante el corredor. Añadir, con posterioridad a ese momento, nuevos elementos al acuerdo inicial son operaciones sucesivas de la misma naturaleza, de distinta naturaleza y a las que no cabe aplicar por extensión consentimientos de la operación inicial. Lo mismo debiera aplicarse a cualquier intermediario. Es necesario precisar que para el legislador comunitario no es consumidor el destinatario final de los bienes o servicios, sino aquel que actúa fuera de su marco de actuación profesional o comercial, límite que aparece como razonable y prudente, pudiendo los estados en su legislación particular comprender a las personas físicas o jurídicas.

En este sentido, la jurisprudencia chilena, en su intento de desprenderse del rasgo infraccional a nuestro juicio, ha tendido desde hace bastante tiempo a extender el concepto de consumidor, para amparar los casos límite. Los tribunales ya habían desconocido la definición de consumidor del Artículo 1 de la LPC, ampliándola al consumidor potencial (el que eventualmente compraría los productos que ve ofertados pero finalmente sólo mira y no compra bienes o contrata servicios), cuestión que la misma ley de protección del consumidor hace respecto del propio deber de seguridad, o asimismo, en el artículo 30 inciso 2º, al señalar este artículo que *el precio debe indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio del derecho de elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.*

Lo mismo puede predicarse del artículo 12 de la LPC, pues señala que: *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.* Al señalar esta disposición que se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor una prestación determinada, lo que está enfatizando es que no se necesita ser consumidor a título oneroso para tener la calidad de tal. Ello refuerza la idea de que en las relaciones de consumo, y en los actos de esta especie, lo importante es que lo ofrecido por el proveedor sea lo que efectivamente se entregue. El consentimiento está relegado por la transparencia y la confianza a un segundo plano. Esta no es una relación donde prime lo convenido y recibido, como de ordinario ocurre en las relaciones civiles o comerciales propias de nuestros códigos. Son otros los deberes o derechos que ocupan un lugar primordial, así, en relación al deber de seguridad, el artículo 3º de la LPC señala que: *Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.*

El artículo 17 B de la Ley 19.496, introducido por la Ley 20.555, se aplica, por lo tanto, a los contratos de seguros entendidos como contratos de adhesión de consumidores tanto pymes como personas naturales, por cuanto se ajusta a la definición del artículo 1.1 de la propia LPC, para el primer caso y la del artículo noveno, número dos de la Ley 20.416, para el segundo. Es claro que, del tenor de estas normas, se desprende que el Código de Comercio es supletorio de la LPC, tal y como aclara la propia Ley 20.416 respecto a las normas contenidas en el Código de Comercio en materia de prueba de obligaciones, conforme al inciso segundo del artículo noveno de la Ley 20.416<sup>92</sup>.

---

<sup>92</sup> *Artículo noveno.- Rol de Consumidoras. Establécese la protección a las micro y pequeñas empresas en rol de consumidoras, en los términos que siguen:*

*2) Normas aplicables. Serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores las normas establecidas en favor de los consumidores por la Ley N° 19.496 en los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II, y en los párrafos 1º, 2º, 3º y 4º del Título III o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes. En ningún caso serán aplicables las normas relativas al rol del Servicio Nacional del Consumidor. La aplicación de las disposiciones señaladas precedentemente será irrenunciable anticipadamente por parte de las micro y pequeñas empresas.*

*Para todos los efectos legales, las normas relativas a los medios de prueba contenidas en el Código de Comercio serán también aplicables a los litigios judiciales referidos en el párrafo anterior.*

## **5.1. EN EL SISTEMA CHILENO ACTUAL ES EXCEPCIONAL QUE NO RESULTE APLICABLE LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SEGUROS**

Para determinar si la LPC es supletoria o no respecto del Código de Comercio en estas materias, lo fundamental a nuestro juicio es establecer para la ley chilena quién es el destinatario final del seguro. No cabe duda de que la norma general, en materia de seguros, es la LPC, si el destinatario final del seguro es el consumidor tomador de ese seguro y en la forma que va a precisarse.

En esta interpretación juega un rol fundamental el hecho de que la actividad económica desarrollada por el proveedor, una compañía de seguros, no se encuentra regulada por leyes especiales en todos sus aspectos, con lo cual, no cabe sino aplicar lo señalado en el nuevo artículo 2 bis de la LPC, el que expresa que: *No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta*

---

3) Sanciones. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con arreglo al artículo 24 de la Ley N° 19.496.

4) Juez competente. En caso de que el titular de la micro o pequeña empresa opte por la aplicación de las normas de la Ley N° 19.496, será competente el juez de policía local del lugar en que se haya producido la infracción, celebrado el acto o contrato o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. En caso contrario regirán las normas generales.

5) Procedimiento aplicable. Las acciones que surjan por aplicación de este artículo, incluida la acción civil que se deduzca para la indemnización de los daños causados, se tramitarán de acuerdo a lo dispuesto en las normas del párrafo 1° del Título IV de la Ley N° 19.496, cuando sea procedente.

En caso de existir un grupo de micro o pequeñas empresas que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley N° 19.496, podrán interponer acciones colectivas en los términos de los artículos 50 y siguientes del mismo cuerpo normativo, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 2) del presente artículo. También podrán iniciar dichas acciones, en representación de sus afiliados, las entidades de carácter gremial que los agrupen.

6) Deber de Profesionalidad. Si las infracciones a lo dispuesto en este artículo se refieren a la adquisición o contratación de bienes o servicios que se relacionan directamente con el giro principal de la micro o pequeña empresa, el tribunal deberá considerar en la aplicación de la multa que proceda, que el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa es equivalente al del proveedor que cometió la infracción.

7) Prevención. Las normas de esta ley en ningún caso restringen o disminuyen la responsabilidad que las micro y pequeñas empresas tengan como proveedores en sus relaciones con consumidores finales de bienes y servicios.

*ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.*

Es decir, la excepción hoy es que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros.

El artículo 2 bis surge de la reforma introducida en la LPC por la ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004. ¿Cuál es la consecuencia de esta reforma? Que la LPC será aplicable en todo caso, independientemente de la naturaleza del acto o contrato, o de que exista una regulación especial de la materia que se trate.

Tal y como señala Momberg: *Esta interpretación se ajusta al objeto principal de toda ley de protección al consumidor, cual es que ella sea la normativa de aplicación general a las relaciones de consumo*<sup>93</sup>. Coincidimos con esta opinión en doctrina porque *la norma contempla una doble excepción, en el sentido de excluir del ámbito de aplicación de la LPC las materias reguladas por leyes especiales (No obstante lo prescrito en el artículo anterior...), pero a su vez (...salvo...) establece que en las situaciones contempladas en las letras a), b) o c) del mismo artículo, la LPC será aplicable en todo caso, independientemente de la naturaleza del acto o contrato, o de que exista una regulación especial de la materia que se trate*<sup>94</sup>.

Creemos que esta solución de integración legal es la adecuada, ya que establece una forma de interpretar la propia LPC en clave de protección de consumidores en lo relativo al seguro. La protección sobre este contratante débil en el artículo dos bis de la LPC prescinde del tipo de bien o servicio de que se trata, confirmando el carácter supletorio de su normativa y con el fin claro de remediar problemas que,

---

<sup>93</sup> Momberg Uribe, Rodrigo (2013): Artículo 2º Bis en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 78.

<sup>94</sup> Momberg Uribe, Rodrigo (2013): Artículo 2º Bis en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 78.

por cierto, no obstante el esfuerzo legislativo, existen en materia procesal por aplicación de la LPC<sup>95</sup>.

En la práctica, es cierto que las compañías de seguro tienen una regulación especial y propia, pero en esto la LPC deberá aplicarse a las relaciones de consumo en el mercado asegurador y para todas aquellas materias no regladas por la legislación especial y que sí se encuentren previstas en la LPC. Un ejemplo de lo anterior son las acciones indemnizatorias de consumo, para aquellos casos en que la legislación propia de los seguros no contemple procedimientos indemnizatorios a los que pueda recurrir el consumidor afectado en calidad de tal, deberán aplicarse las reglas de la LPC y en subsidio las del Código Civil en el Título XXXV del Libro IV.

El artículo 2 bis de la LPC viene a cerrar el criterio de interpretación ya iniciado por los artículos 1º; 2º y 2º bis; 3º letra d) y 30 inciso 2º de la LPC, en relación con la ley N° 20.416 en su artículo noveno, número dos.

### **5.1.1. Un caso paradigmático en Chile de seguros para inmuebles: inundaciones y desbordamiento de cauces**

Veamos un caso en el que esta lógica, la de que es una excepción hoy que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros, tuvo

---

<sup>95</sup> La propia redacción del Art. 26 de la Ley 19.496 no aporta demasiadas luces sobre este particular. Notorios son en la doctrina y jurisprudencia chilenas los problemas que ha generado. Son variados los problemas que plantea como desde cuándo se debe comenzar a computar el plazo extintivo o cuáles son los requisitos para iniciar la acción correspondiente, sus requisitos de admisibilidad o si estamos frente a hipótesis de interrupción y/o suspensión. Por todos, Contardo González, Juan Ignacio (2011) "Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: tendencias jurisprudenciales", en *Prescripción extintiva*. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho Público y Privado, Universidad de los Andes, Cuadernos de extensión, pp. 89 y 102 y ss. Varios autores opinan que esta tendencia es la mayoritaria, pues expresan que para esta corriente siempre una contravención infraccional es el presupuesto del incumplimiento contractual, así en Guerrero Bécar, José Luis (2007) "La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor», en *Colección de Estudios de Derecho Civil en Homenaje a la Profesora Inés Pardo*. Valparaíso, Ediciones Universitarias Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, pp. 43. Pinochet Olave, Ruperto (2011) ¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicio regulada en la Ley n° 19.496 sobre protección del consumidor? Un error histórico, en *Estudios de Derecho Civil VII*, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar 2011, Santiago de Chile, Abeledo Perrot : LegalPublishing Thomson Reuters, pp. 428.

aplicación. Destacaremos en nuestro análisis el voto de minoría del precedente judicial. El fallo es de la Corte de Apelaciones de Talca de 2 de noviembre del 2011, rol 692-2011. En esta causa, doña Marta Espinoza Serrano demandó, en virtud de la Ley 19.496, por incumplimiento contractual a la compañía de seguros.

La demandante contrató un seguro de incendio al cual se agregaron cláusulas de cobertura adicional. Esta ampliación de cobertura a otros riesgos contemplaban *inundaciones y desbordamiento de cauces*, debidamente adicionados por el apartado adicional CAD 1 03 034. Ahí se expresaba que: *La presente cláusula cubre: Los daños causados a los bienes asegurados, por los incendios excluidos por el artículo 4 letra d) de las condiciones generales de esta póliza, que tengan su origen en la acción directa del viento sobre aquellos, o que fuere consecuencia de inundación o desbordamientos de cauces siempre que éstos tengan su origen en fenómenos de la naturaleza; b) Los daños materiales a consecuencia de la acción directa del viento sobre aquellos, o que fueren consecuencia de inundación o desbordamiento de cauces, siempre que éstos tengan su origen en fenómenos de la naturaleza.* El título 2 sobre las «Exclusiones» disponía *Este adicional no cubre los incendios o daños causados por: a) salidas de mar (...) b) Incendio y daños materiales de origen sísmico, sea volcánico o telúrico.* Resultaba de su sola lectura evidente una contradicción.

Los hechos, materia del juicio, discurrían sobre si el agua que afectó la casa de la demandante provino del mar después del terremoto del 27 de febrero de 2010, o se debió a un aumento de cauce del río Mataquito que tuvo dirección sur a norte, es decir, si vino de una dirección opuesta al mar. Conforme a la cobertura del contrato de seguro, se debía establecer si los daños se produjeron por *salida de mar*, excluida expresamente, o por un desbordamiento de cauce del río, incluido en la cobertura. Además, se debe tener presente que en el Título 2 «Exclusiones» del contrato de seguro objeto de la litis, se disponía que: *Este adicional no cubre los incendios o daños causados por: a) salidas de mar (...) b) Incendio y daños materiales de origen sísmico, sea volcánico o telúrico.*

En la causa, la compañía, quien tenía el *onus probandi*, no logró acreditar que los daños sufridos fueron ocasionados en una salida de mar o que estos tuvieran un origen sísmico o volcánico directo. Es cierto que el terremoto y *tsunami* del día 27 de febrero de 2010 en Chile produjo el aumento de cauce del río Mataquito y la

consecuente destrucción de la casa de la actora en juicio, pero no se pudo probar por la compañía si este hecho era asimilable a la exclusión que la eximía de indemnizar en caso de *salida de mar* o más bien se debía a *daños directamente ocasionados por fenómenos sísmicos o volcánicos*. En consecuencia, procedía que se cumpliera con el pago de las coberturas pactadas por daños ocasionados por aumento del cauce del río por parte de la citada compañía de seguros.

En el contrato había, además, una cláusula compromisoria, identificable con el número 23 del mismo, que sometía cualquier dificultad que se suscitara entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, a conocimiento de un juez árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes, el que a falta de acuerdo debía ser nombrado por la Justicia ordinaria, pero en éste último caso, en carácter de árbitro mixto. En virtud de lo anterior, la defensa de la compañía de seguros demandada, en el comparendo respectivo, dedujo la excepción dilatoria de incompetencia del N° 1 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, la que fue rechazada en definitiva a fojas 41, así como también el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente al recurso de reposición, en virtud de lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 18.287, sobre Procedimientos en Juzgados de Policía Local.

Efectivamente, el artículo 2 bis de la Ley 19.496 excluye de la aplicación de la LPC, a las empresas de servicios reguladas por leyes especiales, lo que no ocurre en la especie, pues con la entrada en vigor de la Ley N° 19.955, que modificó la Ley del Consumidor e introdujo el artículo 2 bis de la LPC, sólo el primero de los requisitos de aplicabilidad de la Ley del Consumidor originaria se mantiene vigente como requisito general, esto es que debe tratarse de una relación entre un proveedor y un consumidor, quedando excluidos, en cuanto requisitos generales, la necesidad de que el acto jurídico debía tener el carácter de mixto, es decir mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, por un lado, y por el otro.

Por su parte, el requisito de que la actividad económica desarrollada por el proveedor que, según la compañía de seguros, no se encuentra regulada por leyes especiales, no se condice con lo señalado en el nuevo artículo 2 bis de la LPC, ya que: *No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción,*

*distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.*

De esta forma, y a través de la excepciones contempladas en las letras a), b) y c) del nuevo artículo 2 bis, y utilizando una redacción que da la apariencia de que la regla general de que los actos regulados por leyes especiales siguen excluidos del estatuto genérico de la Ley del Consumidor, el resultado es precisamente el inverso, pues hoy, la excepción es que no resulte aplicable la LPC, ello aunque la materia pueda entenderse regulada, además de la Ley del Consumidor, por alguna ley especial como la de seguros.

El tribunal de alzada en el fallo que comentamos cierra estas ideas, precisamente en el considerando decimotercero de su sentencia, al señalar que al momento de resolución del asunto, debe tenerse especialmente presente que nos encontramos dentro del ámbito de la Ley de Protección al Consumidor, el que como se sabe, consagra un estatuto protector, conteniendo de modo evidente el principio de defensa del consumidor, el que se materializa en materia de interpretación, al igual que en los demás estatutos protectores -piénsese materia laboral-, en el principio *in dubio pro consumidor*, que significa interpretar dichas leyes de acuerdo a sus principios y finalidades inspiradoras, esto es, en caso de duda, protegiendo al consumidor, tomador del seguro, en cuanto contratante más débil.

### **5.1.2. La importancia de la letra c) del artículo 2 bis de la LPC en la contratación de seguros. Consecuencias en el reclamo del consumidor tomador**

En definitiva, la letra c) del artículo 2 bis de la LPC tutela el interés individual del tomador de seguros, en términos tales que puede perseguir las indemnizaciones correspondientes a su interés individual conculcado en la aplicación de una cláusula, por ejemplo, de exclusión de cobertura puesta en una condición particular del contrato de seguro. El artículo señala que el consumidor tiene derecho a ser indemnizado de los perjuicios originados “*en el incumplimiento de una obligación*



*contraída por los proveedores..” y el artículo 50 de la LPC dice “El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a ...”. Por lo tanto, uno podría interpretar que antes de declararse tal incumplimiento, debe concurrir una infracción a la LPC. Este sería el requisito previo para poder estar en la hipótesis de la letra c) del artículo 2 bis de la LPC. Así se declaró en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción de 27 de enero de 2014<sup>96</sup>, En el considerando octavo de esa sentencia se señaló que: “bajo el escenario fáctico aludido no es posible sostener la configuración de sendas infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, pues la querrelada acogió a tramitación la denuncia de siniestro efectuada por el actor, asignó un liquidador oficial para que informara y con el mérito de los fundamentos contenidos en tal dictamen negó la cobertura solicitada. (...) [N]o se divisa en ese actuar el incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del contrato de seguro vigente, tampoco que su comportamiento haya sido negligente o deficiente, sólo se atuvo al mérito de lo concluido por el liquidador. Incluso reclamada esta negativa ante la Superintendencia de Valores y Seguros se desestimó lo alegado.*

No obstante lo anterior, es posible encontrar también una sentencia contradictoria con esta. En efecto, el fallo de 23 de abril del año 2015 de la Corte de Apelaciones de Coyhaique<sup>97</sup> revocó la sentencia del Juez Titular del Juzgado de Policía Local de esa ciudad, que se declaró incompetente para conocer la posible responsabilidad infraccional e indemnizatoria de una corredora de seguros perteneciente a un banco por incumplimiento del deber de asesoría e información respecto de un consumidor. El fallo señala: *no existiendo procedimiento indemnizatorio en el Código de Comercio o DFL 251 aludido y teniendo el carácter de contrato de adhesión el contrato de seguro, al consumidor siempre le asiste el derecho de exigir su pretensión de indemnización, bajo la Ley de Protección al Consumidor, estimando (sic) este Tribunal de Alzada que la cuestión que se ventila en este caso encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2° bis letra c) de la Ley 19.496, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra a) de la Ley 19.496, el Juez de Policía Local le corresponde entrar en su conocimiento, debiendo, en consecuencia, revocarse la resolución recurrida y así se declarará.*

---

<sup>96</sup> Rol N° 294-2014.

<sup>97</sup> Rol 64.519-2015, rol Corte 7-2015.

A nuestro juicio, bajo el imperio de la antigua ley y en la nueva, no existe un procedimiento indemnizatorio, por lo que siempre es posible solicitar pretensión indemnizatoria bajo la LPC.

Tal y como expresa Baraona para los actos de consumo en general, en ellos: *[E]l contraste, por lo mismo, no se hace entre lo que se convino y lo que se recibió, sino entre lo que se ofreció por el proveedor y lo que efectivamente este entregó. Se introduce, así, un principio rector en el derecho del consumo, que es el principio de la transparencia del proveedor. Es una depuración cuya finalidad no busca dar garantía para el logro de un consentimiento libre, sino generar condiciones para un consumo libre y confiado*<sup>98</sup>.

De acuerdo a lo razonado hasta aquí, tomando en cuenta las fuentes de estas normas de protección de consumidores, es claro que la disposición del artículo 3 letra e) de la propia LPC implementa de mejor manera el principio protector del contratante más débil en una relación de seguros y eleva a categoría de derecho del consumidor esta posibilidad jurisdiccional. Esto pese a que esta norma, en lo que dice relación con la prescripción de la acción indemnizatoria a que da lugar, no aclara el propio plazo de reclamación aplicable. No en vano se ha interpretado que procedería siempre y cuando la acción infraccional no se encuentre prescrita, opinión que no compartimos. Debiera primar, en este caso, el propio tenor del artículo 3 letra e) de la LPC que contempla como derecho del consumidor, no importando si las obligaciones surgen de la propia ley o del contrato mismo: *La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*".

Así lo ha entendido la propia jurisprudencia reciente, al señalar que: *Entender que la propuesta por el querellante sólo se trata de una cuestión meramente negocial,*

---

<sup>98</sup> Baraona, Jorge (2014) "La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo", *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 41 N° 2, pp. 386.

*importaría, en este caso, dejar sin protección alguna al consumidor contratante de un seguro y sin posibilidad alguna de reclamar sobre la calidad del servicio contratado y obtener, consecuentemente, una sanción respecto del infractor*<sup>99</sup>.

Es precisamente en este punto donde queda de manifiesto un problema genético de la ley del consumidor y que explica, en parte, el por qué la estructura que propone el artículo 2 bis de la LPC termina por hacer interpretable que la excepción hoy es que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros. Esta es una ley que ha sido construida a golpe de cambios dramáticos, polémicas sobre la libertad y empresa y el rol eventualmente perverso de una protección excesiva de los consumidores en desmedro de los proveedores. Es una ley que a través de sus sucesivas reformas ha sufrido los embates de gremios de todo tipo y grupos de intereses muy amplios, es solo cuestión de leer la propia historia de la ley y de las diferentes leyes que la han reformado para darse cuenta de tales tensiones. El resultado es una ley parchada, dividida, a ratos confusa, pero sobretodo inorgánica, aunque muy necesaria.

Su peor problema, a no dudarlo, es que se encuentra dividida entre dos valores: el valor de la protección del mercado de consumo y sus yerros estructurales, de los que se deriva su tinte sancionatorio de las infracciones de los proveedores de bienes y servicios y, por otro lado, la protección efectiva de los derechos de los consumidores y la reparación de los daños sufridos por estos en sus relaciones de consumo. El resultado de este encuentro de fines es que se aprecia, a nuestro juicio, una pérdida en la interpretación de los tribunales, sobre todo de policía local, del fin de protección del consumidor en beneficio de la falla del mercado del consumo y la sanción del proveedor a beneficio fiscal. La mayor deformación de lo señalado es aquella corriente jurisprudencial, que esperamos se bata en retirada, que une los plazos de prescripción de la acción infraccional con la de reparación de perjuicios sufridos por el consumidor.

Prueba de lo anterior es el propio artículo 50 de la LPC que señala que: *Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el*

---

<sup>99</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 6 de diciembre de 2012. Causa rol 268-2012. Cita online: CL/JUR/2783/2012; 63363. No obstante, este fallo fue modificado, pero no en esta parte, por la sentencia Rol N° 294-2014, fallo de 27 de enero de 2015, de la misma Corte de Concepción.

*ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.* Esta disposición, encabezaba el Párrafo 1º, relativo a las normas generales de procedimiento. Se refiere al ejercicio, alcance y titularidad de las acciones derivadas de la LPC y define las acciones de interés individual, las de interés colectivo y las de interés difuso, señalando los requisitos para determinar las indemnizaciones que procedan<sup>100</sup>.

Por su parte, el inciso segundo del mismo artículo 50 LPC, señala que: *El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.* Si se observa con cuidado, cinco son las acciones que distingue este artículo:

- a) acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción,*
- b) acción reservada a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión,*
- c) acción para obtener la prestación de la obligación incumplida,*
- d) acción para hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores,*
- e) acción que busca obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.*

De acuerdo a la historia de la norma, estos fines se explican en la ley porque la actual redacción corrige un defecto formal y también uno de fondo, pues en muchos casos resulta muy difícil acreditar el perjuicio y, en cambio, obtener la reparación que corresponda puede ser más expedito y eficaz<sup>101</sup>.

<sup>100</sup> Historia de la Ley N° 19.955, pp. 308. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

<sup>101</sup> Historia de la Ley N° 19.955, pp. 308. Disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl). En votación esta indicación, fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

No puede quedar lugar a dudas, de acuerdo a la historia de la norma, queda de manifiesto que las acciones descritas en este artículo 50 de la LPC son independientes entre sí. Ello resulta armónico con el artículo 3º letra e) de la LPC que identifica como derecho básico del consumidor: *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*

Sin embargo, y gracias a este encuentro de fines que hemos señalado, la protección del mercado y del consumidor al mismo tiempo, lamentablemente en nuestra LPC hay un registro de multas por infracciones disgregado e inorgánico. Existen, entre otras, infracciones por seguridad en el consumo, lo que abarca aspectos sanitarios (artículo 25 y 45 LPC), de información de precios, transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y publicidad falsa o engañosa (como las del artículo 24), por citar algunos y de acciones indemnizatorias a las que les cuesta independizarse de la acción infraccional. La primera que atisban los tribunales, en general, es la acción infraccional, lo que conspira contra la posibilidad de unificar en un mismo sentido la interpretación del tiempo en el cual debe comenzarse a contar la prescripción frente a una indemnización por el daño creado al consumidor, fin que debiera anteponerse al de la falla de mercado, tal y como ocurre en el derecho comparado donde este ya es un problema superado<sup>102</sup>.

En conclusión, y tal como ha quedado expuesto, a través de las excepciones contempladas en las letras a), b) y c) del nuevo artículo 2 bis, y utilizando una redacción que da la apariencia de que la regla general de que los actos regulados por leyes especiales siguen excluidos del estatuto genérico de la Ley del Consumidor, el resultado es precisamente el inverso, pues hoy, la excepción es que no resulte aplicable la LPC, ello aunque la materia pueda entenderse regulada, además de por la Ley del Consumidor, por alguna ley especial, como ciertamente ocurre con los seguros entendidos como contratos de adhesión y el Código de Comercio.

---

<sup>102</sup> Por todos, la obra AAVV (2011) *“La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores”* Cámara Lapuente, Sergio (Director), Civitas Thomson Reuters, Madrid, 572 pp.

## 6. APLICACIÓN DE LA LPC A LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS CONTENIDAS EN UN CONTRATO DE SEGUROS Y LAS EXPECTATIVAS RAZONABLES. UNA ESFERA LIMITADA DE PROTECCIÓN

La Ley 19.955, que modificó la LPC, agregó la letra g) al artículo 16, en relación a las cláusulas abusivas contenidas en contratos de adhesión. Nos parece imprescindible este artículo, y muy especialmente su letra g), ya que recupera para ámbitos de consumo la cláusula de integración contractual del artículo 1.546 del Código Civil: la buena fe. Como sabemos, la buena fe es fundamental en ámbitos de seguro, a tal punto que se señala que en este contrato concurre una *uberrimae bonae fidei*<sup>103</sup>.

*De esta manera, Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: 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 se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales*<sup>104</sup>.

Con esto queda claro que el carácter abusivo de una cláusula no hace referencia al tipo de contrato y la naturaleza del mismo en el que se encuentra, sino más bien, al contenido de lo declarado por las partes y en especial por quien la predispone. Esa es su principal característica, el consumidor las ha aceptado *in totum* y el proveedor las ha configurado unilateralmente.

---

<sup>103</sup> Por todos, sobre el significado de esta expresión y su contexto en el seguro, Ríos Ossa, Roberto (2014) *El deber precontractual de declaración de riesgo*, Editorial Thomson Reuters La Ley, LegalPublishing, Santiago de Chile, pp. 27 y siguientes.

<sup>104</sup> Ver sobre este artículo Tapia, Mauricio (2002) *Contrato por adhesión: Ley No. 19.496* [Editorial Jurídica. Santiago de Chile, Chile] y Sandoval López, Ricardo (2004) *Las reformas introducidas por la Ley n° 19.955 de 14 de julio de 2004 a la Ley No. 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores* (Editorial Lexis Nexis. Santiago de Chile, Chile) pp.p.48.

De esta manera, todas las condiciones generales de un contrato de seguro, todo el clausulado propuesto al tomador del seguro y que produzca un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato, debiera ser considerado abusivo en el sentido que propone la LPC.

Carvajal nos explica sobre esta norma que *“de la disposición (se refiere al encabezado del artículo 16 de la LPC No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:”) ofrece un tenor claramente diferenciado de la concepción del contrato, y su consiguiente forma de interpretación, respecto de la que está ínsita en el libro cuarto de nuestro Código Civil (...). Contrasta con esto, que el artículo 16, letra g), en ningún momento acuda a los conceptos de “concurso real de voluntades”, o “intención”; sino que, a “parámetros objetivos”, que como ha quedado dicho, corresponden a la finalidad del contrato” [...] las disposiciones generales o especiales que lo rigen*<sup>105</sup>.

Con las normas anteriores a la dictación de la Ley 20.555, nuestro objeto de estudio, la ley de protección de consumidores chilenos exhibía ya la incorporación de un sistema que propiciaba la aplicación de los mecanismos de control de cláusulas abusivas o condiciones generales a los contratos de seguros. La administración de justicia cuenta y contaba entonces con diferentes mecanismos de control. Sin embargo, es discutible que ello en la práctica realmente se realizara de manera extendida. En cualquier caso, existía meridiana claridad en doctrina, desde hace bastante tiempo, sobre el peligro que llevaba envuelta una cláusula abusiva en un contrato claramente de adhesión como el de seguros<sup>106</sup>.

Creemos que en los últimos años esta tendencia ha ido ganando energía. Así, por ejemplo, en fallos recientes en materia de seguros es posible advertir una custodia

---

<sup>105</sup> Carvajal Ramírez, Patricio (2012) “Tipicidad contractual y derecho de los consumidores. Artículo 16, letra g) de la Ley 19.496”, en Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Elorriaga, Fabián (coord.), Viña del Mar, Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez- AbeledoPerrot-Thomson Reuters pp. 443. Los paréntesis son nuestros.

<sup>106</sup> Pizarro Wilson, Carlos (2002): *La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno* en Barrientos Camus, Francisca; De la Maza Gazmuri, Iñigo; Pizarro Wilson, Carlos (2012): *Consumidores*, Abeledo Perrot Legal Publishing Chile Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 66 y ss.

celosa por parte de los tribunales de la autonomía de la voluntad, pero entendida ella dentro del principio de la transparencia, comprendiéndose que la desigualdad de las prestaciones, provocada por una redacción del proveedor o compañía de seguros que rompa el equilibrio contractual perseguido con el orden de protección del consumidor en la LPC, trae como consecuencia una pérdida del contenido primordial del contrato de adhesión. Como acertadamente apunta Baraona: *[E]l contraste, por lo mismo, no se hace entre lo que se convino y lo que se recibió, sino entre lo que se ofreció por el proveedor y lo que efectivamente este entregó. Se introduce, así, un principio rector en el derecho del consumo, que es el principio de la transparencia del proveedor. Es una depuración cuya finalidad no busca dar garantía para el logro de un consentimiento libre, sino generar condiciones para un consumo libre y confiado*<sup>107</sup>.

Esto lleva a que el derecho del consumidor actúe como un efectivo mecanismo de defensa del tomador del seguro en una clara clave pro asegurado. Es por ello que frente a cláusulas predispuestas por el asegurador, que se contrapongan a la protección del asegurado como consumidor o que absuelvan al proveedor de alguna obligación de orden público en perjuicio del tomador, tal cláusula debe ser y es declarada nula<sup>108</sup>.

Tal y como señala la Corte de Apelaciones de Concepción en un fallo reciente: *[E]ntender que la propuesta por el querellante sólo se trata de una cuestión meramente negocial, importaría, en este caso, dejar sin protección alguna al consumidor contratante de un seguro y sin posibilidad alguna de reclamar sobre la calidad del servicio contratado y obtener, consecuentemente, una sanción respecto del infractor*<sup>109</sup>. El precedente que hemos citado se decanta por la protección de la buena fe en la relación de consumo<sup>110</sup>. Esta protección en el derecho comparado ya se

---

<sup>107</sup> Baraona, Jorge (2014): La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo”, Revista Chilena de Derecho, Vol. 41 N°2, pp. 386.

<sup>108</sup> Ver, Corte de Apelaciones de Talca, 2 de noviembre de 2011. Causa rol 692-2011/CIV.

<sup>109</sup> Ver Partes sin registrar: (2012): Corte de Apelaciones de Concepción, 8 de agosto de 2012. Causa rol 198-2012. Cita online: CL/JUR/1673/2012; 62376.

<sup>110</sup> Algo que en doctrina ya se había insinuado en Chile en Pizarro Wilson, Carlos (1999) *La protección de los consumidores en materia contractual* [Fundación Fernando Fueyo, Chile] pp.166-167.



manifiesta desde la etapa precontractual desde hace largo tiempo en materia de seguros<sup>111</sup>.

Aparece muy claro, ya desde la historia misma de la Ley 20.555, que el asegurador y el tomador son proveedor y consumidor de un producto o servicio, bajo la forma de un contrato de adhesión, tal y como se dijo durante la discusión de la LPC<sup>112</sup>. Sin embargo, ¿podemos decir que la intención del legislador chileno es universal en cuanto a dejar a todos los seguros atados al esquema de consumo?

Analicemos la experiencia comparada. Para un ordenamiento como el del Common Law, gracias a la ampliación del principio de libertad contractual, ello puede acarrear mayores injusticias todavía. Este problema ya fue detectado por una antigua jurisprudencia norteamericana *Henningsen v. Bloomfield Motors Inc.* de 1960, en la jurisdicción de la Corte Suprema de *New Jersey*<sup>113</sup>.

De ordinario, los tomadores de seguro no tienen toda la información necesaria o atingente para completar la adecuada asignación de riesgos de un contrato de seguros y, en no pocas oportunidades, no logran siquiera comprender lo que se expresa en un contrato de seguros. En ese caso, la finalidad el contrato ha de ser un elemento tenido especialmente en cuenta para entender qué esperaba el

---

<sup>111</sup> Así en el derecho comparado, Sánchez Calero (2010) *Ley de Contrato de Seguro* (Aranzadi) p. 286 y ss. Valeri explica que *la ley impone a quien contrata un seguro la obligación de declarar al asegurador las circunstancias relevantes del riesgo; la inobservancia de esta obligación, la cual puede manifestarse en la declaración inexacta como reticente, determina su responsabilidad in contrahendo*. Valeri, Giuseppe (1950) *Manuale di diritto commerciale*, Tomo II, Firenze: Carlo Cya, p. 108. Castellano, Gaetano (1970) *Le Assicurazione Private*, Unión Tipográfica – Editrice Torinese, p. 180; Harten, Carlos (2007) *El Deber de Declaración del Riesgo en el Contrato de Seguro. Exposición y Crítica del modelo Brasileño y estudio de Derecho Comparado*, Ratio Legis- Salamanca-España, p. 46, entre otros.

<sup>112</sup> Durante la discusión de la ley 19.496 en el Congreso chileno, se señala por parte del Senador Zaldívar que: *En el caso de los consumidores —y en esto coincido plenamente con el Honorable señor Otero— se presenta un cuadro similar. (...) Aquí debemos defender a la parte que puede ser inducida a renunciar anticipadamente a sus derechos, ya que, muchas veces, debe celebrar un contrato casi en forma obligada, o con gran desconocimiento de sus cláusulas. (...) Durante la discusión nos hemos referido ya a “la letra chica” de los contratos en materia de seguros y otras, y ante lo cual también hemos buscado determinados elementos de resguardo para los contratantes, que se encuentran en posición más débil frente a quienes ofrecen el servicio.* pp. 721.

<sup>113</sup> *Henningsen v. Bloomfield Motors, Inc.* 161 A. 2d 69 (N.J. 1960).

tomador del seguro. Es de la esencia del seguro la transferencia de un riesgo sobre pérdida o deterioro de un objeto determinado real, propio, que tiene posibilidad de ocurrir para el asegurado consumidor.

Se reafirman las ideas anteriores, aun hoy, porque la teoría de las expectativas razonables u *Honoring Reasonable Expectations* señala que, como los contratos de seguros siguen siendo aún contratos comunes de adhesión, donde el asegurado sólo tiene opción de elegir entre una pequeña cantidad de cláusulas estandarizadas, se debe velar por cuál es la expectativa que tiene el asegurado sobre el aseguramiento de un determinado riesgo. Incluso habiendo realizado un estudio pormenorizado de la póliza, habiendo colaborado en su formación, no es posible comprenderla sino hasta que se ve escrita y ello, en muchos casos es en un momento alejado al de la propia formación del consentimiento. La legislación chilena más bien tolera esta circunstancia, ya que de acuerdo al artículo 10° número 4 del Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros, es obligación del corredor de seguros remitir al asegurado la póliza contratada dentro de los cuatro días siguientes a su recepción por la entidad asegurada. Esto último impide, o hace sumamente difícil, llamar la atención sobre determinados puntos de la póliza al momento mismo de contratar. Entonces, cuando nos encontramos frente a una cláusula ambigua, sólo se deberá resolver a favor del asegurado si una persona distinta (tercero), en su idéntica posición, tiene una expectativa razonable de cobertura. Esta última es la conocida regla procesal sobre “el tercero imparcial”, de cuya tarea estará a cargo el juez.<sup>114</sup>.

En el Derecho norteamericano esta doctrina es utilizada para dos tipos de casos: cuando existe un malentendido de cobertura a causa del asegurador y cuando los tribunales estiman que sería deseable obtener cobertura sobre aspectos que el mercado no ofrece<sup>115</sup>.

A nuestro juicio, el aporte de la doctrina de la *Honoring Reasonable Expectations* es el incentivo a las aseguradoras para que redacten los contratos de seguros de una

---

<sup>114</sup> Keeton, Robert E.(1971) “*Honoring Reasonable Expectations*”, Insurance Law, Editado por: West Publishing Co., Cambridge, 1971, Págs. 350-352.

<sup>115</sup> Abraham, K (1981) “*Judge-made law and judge-made insurance: honoring de reasonable expectations of the insured*”, Editado por: Virginia Law Review 67, 1981, Págs. 1168 y 1169.

forma más comprensible y fácil de entender para un lego o persona no versada en las ciencias jurídicas, ya que, frente a la ambigüedad, la interpretación será “contra redactor”. Constituye así una suerte de coacción<sup>116</sup>.

En consecuencia, la “teoría de las expectativas razonables” expone que el asegurado tiene ciertas expectativas al momento de contratar. Estas expectativas dicen relación con la cobertura que se espera sea cubierta por el seguro, por lo que hay una afectación a estas cuando el asegurado ha contratado un seguro para la cobertura de un determinado riesgo, que por sus expectativas lo creía abordado, pero en realidad esto no es efectivo al momento de un determinado siniestro.

Es por ello que la aplicación de la LPC, específicamente la protección manifestada ante una cláusula abusiva, en el artículo 16 letra g) resulta eficaz. El problema es que en tal caso, hasta antes de la Ley 20.555 y la 20.667, en Chile se mantenía la idea que los tomadores de seguros no se regían por el estatuto del consumidor, sino por el del Código de Comercio y que las compañías de seguro, además, eran reguladas en su actividad por las normas de carácter general de la Superintendencia de Valores y Seguros.

En síntesis, un remedio general establecido para todo contrato de adhesión, antes de la dictación de la Ley 20.667 en Chile, y que se tornó eficaz en algunos precedentes, se sostenía sobre la interpretación *contra el redactor de la cláusula*, reconocida en el artículo 1.566 del Código Civil y también comprendida en el artículo 3° letra e) del D.F.L. N° 251 de 1931 (Ley de seguros). La compañía de seguros de esta manera es responsable de una redacción de la póliza clara y entendible, no inductiva a error y exenta de cláusulas abusivas. Lamentablemente, dicha interpretación sólo se aplicaba ante la presencia de ambigüedad o duda, por lo que no representaba una protección efectiva a todo evento para el asegurado. La protección de “las expectativas razonables” del asegurado era un estándar adecuado a tal propósito, pero se revelaba como insuficiente para proteger eficaz e integralmente al tomador consumidor<sup>117</sup>.

---

<sup>116</sup> Lagos Villareal, Osvaldo (2009) “Aplicación de cláusulas en contratos de adhesión desde la perspectiva del seguro: ¿expectativas razonables o justificación de equilibrio?”, *Estudios sobre Derecho Civil V*, editado por Universidad de Concepción, Concepción, 2009, pág. 478.

<sup>117</sup> Sobre estas materias, Lagos Villareal, Osvaldo: “Aplicación de cláusulas en contratos de adhesión desde la perspectiva del seguro: ¿expectativas razonables o justificación de equilibrio?”, *Estudios sobre Derecho Civil V*, editado por Universidad de Concepción, Concepción, 2009, pág. 475 y ss.

## **7. EL ARTÍCULO 17 DE LA LPC, EN SUS DIFERENTES LETRAS Y SU IMPACTO SOBRE LA CONTRATACIÓN MASIVA DE SEGUROS. NOCIONES PRELIMINARES**

El consumidor de seguros o tomador actual, ha sido dotado, a partir de las Leyes 20.555 y 20.667, que modificaron la LPC y el Código de Comercio respectivamente, de un poder jurídico o económico que le permite ser protegido en una gran parte de los términos en que fue redactado el contrato de seguro. Como hemos podido apreciar, esta protección es absolutamente necesaria e imprescindible ya que las “Condiciones Generales” del contrato son redactadas unilateralmente por el proveedor o compañía de seguros.

Es la propia justicia conmutativa contractual, sinalagmática, en la que tradicionalmente se han basado los contratos de seguros, la que ahora es realizada a través del orden público de protección a favor del contratante más débil, tanto en el Código de Comercio, como en la LPC. Sin embargo esta sola circunstancia no puede ser vista como la única que permite los cambios legislativos que nos ocupan. La mayor protección de los asegurados incorpora también razones técnicas, ya que es la compañía de seguros la que se relacionará con acontecimientos futuros e inciertos que pudieren afectarles a los asegurados y que se garantizarán respecto de terceros cuando se produzca el siniestro, lo que explica también el por qué es necesario que sea la aseguradora la que redacte el contrato.

Sean por razones económicas, de cálculo actuarial o sociabilización del riesgo u otras, el principio arcaico que basa a los contratos en una supuesta equidad contractual resulta limitado o incompleto en el campo del derecho positivo de seguros. La realidad evidenció este desgaste y superación, y como siempre el Derecho hubo de acomodarse a ella a partir de la Ley 20.667 y la Ley 20.555. Los tradicionales mecanismos basados simplemente en la buena fe, no daban ya suficiente garantía al contratante débil. No podemos sólo ampararnos en la justicia de las relaciones acordadas entre las partes y únicamente recurrir a porqué se firmó y consintió por las partes el contrato de seguros podemos entender que es un trato justo. Esta visión ha sido modificada y superada en los contratos de seguros, si de interpretarlos y ejecutarlos se trata. Esto es claro ya para los jueces, quienes, a

juzgar por los precedentes del año 2013 en el país en materia de consumo, buscan mantener un equilibrio justo e imparcial en la aplicación práctica de las cláusulas de un contrato de adhesión, recurriendo a lo propio de las nuevas relaciones contractuales de adhesión y la expectativa creada no a partir de las obligaciones simplemente del contrato de seguro, sino al acto de consumo propio de quien contrata un seguro y las expectativas que él le genera especialmente al producirse un siniestro.

A nadie puede extrañar hoy que la formación del contrato de seguro privado ya no se rija por las reglas de formación del consentimiento del Código de Comercio, es más, que su aplicación sea residual y reservada para grandes empresas, y es que en el caso del seguro, lo propio será encontrarla aplicada sólo para los grandes riesgos y dependiendo del tipo de empresa, ya que habrá que excluir a las pymes. Con esto, la normativa sobre formación del consentimiento de los artículos 96 y siguientes del Código de Comercio no es aplicable a las denominadas “empresas de menor tamaño”, las cuales son definidas en relación a sus ingresos anuales por ventas y servicios en Chile, distinguiéndose entre microempresas (con ingresos anuales no superiores a 2.400 U.F.), pequeñas empresas (con ingresos anuales superiores a 2.400 y que no excedan las 25.000 U.F.) y medianas empresas (con ingresos anuales superiores a 25.000 y que no excedan 100.000 U.F.)<sup>118</sup>. En efecto, las reglas de formación del consentimiento del contrato de seguro son las de la LPC y supletoriamente las del Ccom.

En consecuencia, el tomador actual de seguros, persona natural o jurídica en los términos que hemos precisado, se enfrenta a un contrato de adhesión en toda regla y disciplina, consensual, pero redactado hasta en sus detalles por una compañía de seguros, que tiene, en la enorme mayoría de las oportunidades, un claro panorama sobre el riesgo de la contratación, no pocas veces, desconocidos para el propio eventual tomador o consumidor de seguros<sup>119</sup>. Sin embargo,

---

<sup>118</sup> Valor de la UF a 30 de octubre de 2014: \$ 24.326,93 o por su valor en € 33.4.

<sup>119</sup> Sobre estas ideas, Pizarro Wilson, Carlos – Pérez López Ignacio (2013) “Artículo 1 N° 6” en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 52 y ss.

nuevamente para el contrato de seguro, es necesario matizar por cuanto el asegurado consumidor conoce el riesgo que quiere traspasar, por lo que la aseguradora o el intermediario deben hacer es, con las nuevas normas del Código de Comercio especialmente, pedir la información exacta para poder valorarlo. Hemos dicho antes en este trabajo que los aseguradores son expertos en valoración de riesgo, no en los riesgos mismos, que es cosa distinta, razón por la que las aseguradoras o sus intermediarios deben saber muy bien qué preguntar y cómo. Esta información será fundamental para luego valorar.

Es cierto que para crear un contrato de seguros se necesita un encuentro de declaraciones de voluntad, oferta y aceptación, pero, tal y como expresa el “fallo Cencosud”: “[...] *la legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, especialmente la Ley 19.955 de 2004, ha supuesto la moderación de ciertos principios recogidos en los Códigos Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual -en su dimensión libertad de contratar por parte del proveedor como de la libre determinación del contenido de lo que las partes acuerden- como de los bienes jurídicos protegidos, que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual*<sup>120</sup>.

### **7.1. EL ARTÍCULO 17 DE LA LPC EN SUS DIFERENTES LETRAS Y REGLAMENTOS, EN RELACIÓN AL CONTRATO DE SEGURO Y LAS NCG DE LA SVS**

Señalamos al inicio de este trabajo que los cambios producidos en la legislación chilena se produjeron en la ya existente Ley 19.496, que *ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES*, vigente desde 1997, norma que fue modificada en parte, por la Ley 20.555, que comenzó a regir el 5 de diciembre de 2011, y que *MODIFICA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL*

---

<sup>120</sup> Considerando primero de la sentencia de 24 de abril de 2013.

*CONSUMIDOR*<sup>121</sup>. Indicamos que precisamente esta Ley 20.555 es el objeto principal de estudio del presente trabajo, en lo que a contrato de seguro se refiere.

La razón de abordar desde ésta óptica las reformas a la forma de contratación del seguro, dice relación a que el contenido de la Ley 20.555 provocó un estado de incertidumbre en el sistema asegurador chileno. Esta falta de certeza queda reflejada en las siguientes interrogantes que hemos ido intentando resolver a lo largo de esta monografía. ¿Cuál es el sentido de la denominación *productos o servicios financieros*? ¿Queda restringida la aplicación de la Ley 20.555 a los contratos de seguros asociados a productos financieros? ¿La referencia del legislador a los contratos de adhesión debe comprender a todo tipo de contrato de seguro? ¿Quiso el legislador implementar una normativa de tutela en todos aquellos casos en los que hay un problema de asimetría de información en la contratación masiva?

Corresponde ahora exponer un intento de sistematización u ordenación entre las normas que, gracias a la Ley 20.555, modificaron la LPC e impactan a la formación del consentimiento en el seguro y el nuevo articulado del Código de Comercio sobre el contrato de seguro fruto de la reciente publicación de la Ley 20.667, el 9 de mayo de 2013.

La introducción en el artículo 3 de la LPC de un inciso exclusivo para consumidores de productos financieros, incluyendo a los seguros, hizo necesario replantearse cuánto afecta esta legislación, de protección de consumidores, la creación de un contrato de seguros<sup>122</sup>.

Un lugar central en este análisis lo tiene el artículo 17 B, que señala en lo pertinente lo siguiente: “*Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales,*

---

<sup>121</sup> Ley publicada en el D.O el 05 de diciembre del 2011. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

<sup>122</sup> Cfr. San Martín Neira, Lilian (2013) “Artículo 3 inciso 2º” en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 140 y ss.

*compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:"*

No es la primera vez que se considera a los seguros como productos financieros en la legislación chilena, pero también es cierto que no había sucedido antes con normas propias de ley. En efecto, las actividades de las compañías de seguros ya tenían el carácter de actividad financiera para fines tributarios desde 2001 en lo relativo al impuesto a la renta. En efecto, conforme a la Resolución exenta 1.148 del Ministerio de Hacienda, publicada el 26 de septiembre de 2001: *Calificase de financiera la actividad de los bancos y sociedades financieras y de las empresas de leasing financiero, sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la actividad de las compañías de seguros y reaseguros y de las empresas de leasing financiero sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, para efecto de lo dispuesto en el inciso final del N° 1, del artículo 59 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.*

Sin perjuicio de lo anterior, gracias a la Ley 20.555, la consecuencia que puede extraerse del artículo 17 B de la LPC es que, para la ley del consumidor, los seguros son productos financieros, aserto que ha quedado demostrado desde las fuentes mismas de la norma a lo largo de esta investigación. Las consecuencias de esto entre la LPC y el Código de Comercio las pasamos a analizar a continuación.

Tiene derecho el consumidor a recibir información del costo total del contrato (Art. 17 B letra a) LPC): *a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.* De esta manera, tratándose de contratos de adhesión, como los seguros, el proveedor debe informar el cobro de los bienes y servicios prestados.

Tiene derecho el consumidor de seguros a conocer, previo a la contratación, por parte de la compañía de seguros las condiciones objetivas de término de la relación



contractual establecidas por el proveedor en el contrato (Art. 17 B letra b) LPC): *b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.* Este artículo 17 B letra b) LPC, establece un mínimo que deberán especificar estos contratos.

Sobre estas dos normas, el Art. 17 B letra a) LPC y el Art. 17 B letra b) de la misma ley, conviene siempre tener presente el Art. 17 E LPC que otorga la facultad de solicitar la nulidad de las cláusulas que infrinjan lo que en ellas se dispone: *El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.*

*Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.*

El Art. 17 F LPC establece la prohibición de enviar contratos representativos no solicitados. La prohibición de ventas atadas es también aplicable a los contratos de seguros (Art. 17 H LPC).

El Art. 17 C LPC tiene importancia en la contratación de los seguros, ya que establece la necesidad de contener, al inicio del contrato, una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas. Esto recuerda la ya analizada teoría de las expectativas razonables porque significa que el proveedor de seguros debe facilitar el entendimiento claro y preciso, en términos sencillos para cualquier lector, que permita comprender el alcance de las pólizas y sus coberturas de riesgo, sus renovaciones, buscando con ello evitar una interpretación contra redactor de esa cláusula. Es por ello que la compañía de seguros, deberá tener especial cuidado de redactar cláusulas ambiguas o incomprensibles para un consumidor tomador del seguro no experto, en las áreas de riesgo que pretende cubrirse. En este punto se hace necesario hacer una aclaración en lo que a riesgo del contrato de seguro se refiere. El asegurado consumidor conoce el riesgo que quiere

traspasar, lo que la aseguradora o el intermediario deben hacer es, con las nuevas normas del Código de Comercio especialmente, pedir la información exacta para poder valorarlo. En otras palabras, los aseguradores son expertos en valoración de riesgo, no en los riesgos mismos, que es cosa distinta. Conocer el riesgo no es necesariamente saber cómo valorarlo, son dos momentos diferentes.

La norma del artículo 17 B c) LPC señala que se deberá especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia: *c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.*

Los plazos que establece la ley son muy claros ya que se señala en el Art. 17 D LPC que: *Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado.*

Esta norma es necesario complementarla con los reglamentos del Ministerio de Economía que se relacionan con estas materias, nos referimos a los decretos 42<sup>123</sup>, 43<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Consumidor, para estos efectos, es en su artículo 3.2: *La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, un crédito hipotecario en cualquiera de sus modalidades. Para efectos de este reglamento, son consumidores los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un crédito hipotecario. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1º de la Ley de Protección del Consumidor.*

<sup>124</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo. Consumidor, para estos efectos, es en su artículo 3.2: *Consumidor: la persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, un crédito de consumo. Para efectos de este reglamento, los afiliados de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que contraten un crédito social con sus respectivas entidades, serán considerados consumidores. En ningún caso podrán ser*

y 44<sup>125</sup> todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicados en el Diario Oficial el 31 de julio de 2012. Todos ellos definen al consumidor de estos productos financieros y entre ellos a los seguros comprendidos especialmente en la categoría<sup>126</sup>.

Así en el decreto 42, en lo relativo a los seguros, debe tenerse presente que *Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:*

8) Seguros asociados al crédito hipotecario: todo contrato de seguro que el consumidor contrate con ocasión de un crédito hipotecario, conforme a las leyes especiales aplicables y a sus respectivos reglamentos.

*Podrán tener este carácter los seguros de desgravamen, incendio, sismo y cesantía.*

---

*considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1º de la Ley de Protección del Consumidor.*

<sup>125</sup> En el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en las definiciones del *Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:* 2) Consumidor, titular o usuario: la persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, una tarjeta de crédito. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que, de acuerdo al número siguiente, deban entenderse como emisores o proveedores, ni las personas naturales o jurídicas que utilicen tarjetas de crédito en que la obligación de pago recae en quienes se entienden proveedores según el número 2.- del artículo 1º de la Ley de Protección del Consumidor. Los derechos y obligaciones del poseedor de una tarjeta de crédito adicional a la del titular o usuario se ejercerán por este último sin que se requiera acreditar representación del poseedor.

<sup>126</sup> Así lo ha señalado la doctrina chilena más reciente, el Contrato de Seguro debe regirse también por el Decreto 41 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, que aprueba el reglamento sobre el Sello SERNAC y los Decretos 42, 43 y 44 del mismo Ministerio que aprueban reglamentos sobre Información al consumidor de créditos hipotecarios, créditos de consumo y tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Sobre el artículo 17 B, ver De la Maza, Iñigo (2013): "Artículo 17 B (Letras A, B, C, D, E, F)" en *La protección de los derechos de los consumidores*. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 376 y ss. y el resto de los autores que en la misma obra se hacen cargo de las demás letras del artículo 17 B.

*Los seguros asociados al crédito hipotecario podrán contratarse libremente por el consumidor en cualquier entidad que lo comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la Ley N° 20.448*<sup>127</sup>.

No son de extrañar estos énfasis ya que en la historia de la Ley 20.555, se dejó claro que: *Dentro del conjunto de cambios importantes que se introdujeron, se perfeccionaron todos los instrumentos que apuntan a una mayor transparencia en el acceso al crédito. Se terminan las ventas atadas y se precisa qué significa una venta atada. Se tiene que establecer claramente, en cualquier sistema de créditos, cuáles son los seguros obligatorios y cuáles los seguros voluntarios*<sup>128</sup>.

9) Gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados. Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro del proveedor, o por un tercero contratado por intermedio del proveedor, respecto de las cuales el consumidor puede prescindir al contratar un crédito hipotecario.

*Tendrá este carácter cualquier otro seguro que no esté comprendido en los seguros asociados al crédito hipotecario, los que podrán contratarse libremente por el consumidor en cualquier entidad que lo comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la Ley N° 20.448*<sup>129</sup>.

---

<sup>127</sup> Por cierto, concurre en la misma Ley 20.448, artículo 7º inciso 4º, un deber de información que beneficia al consumidor: *La información relativa al costo final de los créditos hipotecarios universales, créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo, a su carga anual equivalente, a la estructura de comisiones e intereses, a los gastos asociados a los mismos, a los seguros con que deban contar mientras subsistan las obligaciones derivadas de su pago y otros tipos de información que determine el reglamento, deberá expresarse de un modo claro y visible, que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva, comparar las opciones que ofrecen los diversos proveedores y ejercer su derecho a elección.*

<sup>128</sup> Historia de la Ley 20.555, Discusión en Sala, p. 578.

<sup>129</sup> La Ley 20.448, señala en el Artículo 8º.-*Los proveedores de créditos que exijan la contratación de seguros asociados a su otorgamiento no podrán condicionarlo, ni ofrecer condiciones de contratación distintas, a aquellos consumidores que contraten los seguros que tales proveedores ofrezcan o intermedien, pudiendo el deudor contratar libremente la póliza en cualesquiera de las entidades que los comercialicen.*

10) Dividendo. El monto en dinero que se obliga a pagar el consumidor al proveedor al contratar un crédito hipotecario en forma periódica, que considera todos los intereses, amortizaciones y seguros asociados al crédito hipotecario en caso que se hayan contratado con el proveedor, o a una empresa relacionada o a una sociedad de apoyo al giro del proveedor.

En el dividendo sólo se incluirán los seguros asociados al crédito hipotecario si han sido contratados con el proveedor, o a una empresa relacionada o a una sociedad de apoyo al giro del proveedor. El mismo criterio se aplicará respecto de otros seguros que califiquen como gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

*12) Monto bruto del crédito. El monto líquido del crédito hipotecario más los gastos asociados al otorgamiento del crédito hipotecario, los seguros asociados al crédito hipotecario y los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, si los hubiere, que se efectúan en el periodo inicial.*

*22) Carga Anual Equivalente-CAE. El indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito hipotecario en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación.*

*La Carga Anual Equivalente incluye el capital, tasa de interés, el plazo del crédito hipotecario, todos los seguros asociados al crédito hipotecario y los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, si los hubiere.*

Esta norma reglamentaria debiera integrarse también con la NCG 331 de 2012 de la SVS, que se refiere a la potestad que confiere el art. 3 del DFL 251, en relación al art. 40 del mismo. En esa norma se señala el contenido mínimo de la póliza, su carácter no meramente probatorio, y en cuanto a los deberes de información que el asegurador tiene con el asegurado, se explaya en determinar los medios con que la aseguradora se obliga a proporcionar a los asegurados esa información y los plazos mínimos para efectuar las declaraciones y comunicaciones por parte del mismo. Así también, respecto a los contratos especiales de

incendio y desgravamen asociado a un crédito hipotecario, esta norma señala precisiones similares<sup>130</sup>.

También debe considerarse, y en un lugar especial, la NCG 347 de 2013. Esta norma modificó la NCG 330, especialmente en lo que respecta a las licitaciones de las compañías de seguro y a los deberes de información. En cuanto a los deberes de información, el número 2 del Título II, exige informar al asegurado sobre la cobertura en un seguro colectivo y señala específicamente que su consentimiento conste por escrito, lo que está en plena sintonía con la normativa que hemos analizado para la LPC, específicamente a los artículos 17 y siguientes de la Ley 19.496. El número 7 del Título II presenta un problema ya que esta norma entiende que son corridos y en la Ley 20.667, que introdujo el nuevo artículo 517 del Ccom, en relación al 537 Ccom, señala que son días hábiles.

Respecto a si existe o no un nuevo contrato con la renovación del mismo, la “continuidad” que se pone como característica especial en el número 5 del Título III para los contratos de incendio y de vida, pareciera indicar, a contrario sensu, que para los otros contratos de seguros no es tal.

La NCG 347 se relaciona también con el nuevo art. 514 del Ccom, limitando la fecha de vigencia de la oferta. Por su parte, la letra a, del número 1, del Título III.5 en su inciso segundo, establece una presunción a favor del asegurado, al momento de realizar modificaciones no sustanciales a los contratos en la extensión de su cobertura, lo que no se presenta claro por parte de esta normativa es a qué se refiere. Así los anexos 2 y 3 tienen similares requisitos a aquellos que se señalan en los Reglamentos señalados en los decretos 42<sup>131</sup>, 43<sup>132</sup> y 44<sup>133</sup> todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicados en el Diario Oficial el 31 de julio de 2012, respecto a la hoja de resumen que debe contenerse en la oferta dada al consumidor.

---

<sup>130</sup> Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 25 de noviembre de 2013).

<sup>131</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

<sup>132</sup> Este decreto publicó el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

<sup>133</sup> Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

En lo relativo al Decreto 43, que contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, en las definiciones del *Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:*

8) Gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados. Todas aquellas obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el proveedor, o por un tercero contratado por intermedio del proveedor, respecto de las cuales el consumidor puede prescindir al contratar un crédito de consumo.

Podrán tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es el saldo insoluto del crédito de consumo, si el consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la Ley N° 20.448.

34) Características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo. El detalle o especificación de las cualidades, beneficios y elementos relevantes e inherentes del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo que se contrata en forma conjunta a un crédito de consumo.

*En los contratos de seguro serán características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo las siguientes: tipo de riesgo cubierto; código de póliza correspondiente al depósito que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931; y número de póliza si se trata de un contrato de seguro colectivo.*

Para este tipo de seguros, se señala en el reglamento que nos ocupa, una especial mención a la identidad de la compañía de seguros. Así, en su *Título II, sobre información en las cotizaciones, contratos y otros productos y servicios asociados a los créditos de consumo, párrafo 1º. De las cotizaciones: número 6) identidad de la compañía de seguros que ofrece la cobertura y del intermediario, si lo hubiere*".

En este mismo decreto 43, en su artículo 20, se expresa en sus *condiciones objetivas. El proveedor podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de un crédito de Consumo, entre otras, en las siguientes condiciones objetivas:*

9) Incumplimiento del consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el proveedor.

En lo relativo al Decreto número 44 que contiene el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en las definiciones del *Artículo 3º.-Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:*

11) Costos por seguros de tarjeta de crédito. La obligación de dinero que el consumidor contrae voluntariamente para pagar el valor de una prima de una póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es la línea de crédito contratada para la utilización de la tarjeta de crédito, y en que expresamente ha pactado su débito en la misma tarjeta de crédito o, alternativamente, en la cuenta corriente del consumidor o en la línea de crédito asociada a aquélla, o en otra tarjeta de crédito del consumidor con un tercer emisor, en la medida que exista entre ambos emisores un contrato de afiliación, y sin perjuicio de lo dispuesto en el número siguiente.

12) Gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados: Todas las obligaciones en dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, por productos o servicios proporcionados por el emisor, o por un tercero contratado por intermedio del emisor, respecto de las cuales el consumidor puede prescindir al contratar una tarjeta de crédito.

Podrá tener este carácter la póliza de seguro, individual o colectiva, cuyo objeto asegurado es la línea de crédito contratada para la utilización de la tarjeta de crédito, si el consumidor los puede contratar libremente en cualquier entidad que la comercialice en los términos previstos en el artículo 8º de la Ley N° 20.448.

55) Características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo: detalle o especificación de las cualidades, beneficios, condiciones y elementos relevantes e inherentes del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo que se contrata en forma conjunta a una tarjeta de crédito.



*En los contratos de seguro serán características esenciales del producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo, las siguientes: tipo de riesgo cubierto y su monto; código de póliza correspondiente al depósito que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931; y número de póliza si se trata de un contrato de seguro colectivo.*

Repita este Reglamento, al igual que hace el decreto 43, en su artículo 20, las *condiciones objetivas. El emisor podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de una tarjeta de crédito, entre otras, en las siguientes condiciones objetivas:*

*9) Incumplimiento del consumidor de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el emisor.*

La norma última que hemos aquí expuesto genera desconcierto y se hace necesario detenerse un momento en ella y ponderarla serenamente. Si se entiende que el proveedor podría rechazar la contratación de un crédito en caso de negativa del consumidor de contratar un seguro para garantizar un crédito de consumo o el cupo de una tarjeta de crédito, ello lleva a pensar que se estaría autorizando a los proveedores a poder, de manera autónoma y más allá de las normas legisladas, solicitar la contratación de cualquier clase de seguros que consideren necesarios para garantizar, por ejemplo, un mutuo de dinero. La norma deja perfectamente abierta esta interpretación.

La póliza de seguro requerida por el proveedor a que refieren los reglamentos sobre tarjetas de crédito bancarias y no bancarias y sobre créditos de consumo y sobre créditos hipotecarios ¿cuál es? ¿póliza de desgravamen, cesantía, vida o todos los anteriores? ¿En qué queda entonces el principio de protección de la parte más débil económicamente frente al contrato normalmente predis- puesto?

Se deberá recurrir en nuestra opinión a ciertos imprecisos límites también defini- dos en la propia ley de consumo, tales como el artículo 3º letra C de la misma ley, el que señala que: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: c) El no ser dis- criminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.*

Creemos que ante el citado problema, no se le podría al consumidor pedir, además, un seguro de salud y enfermedades catastróficas, si lo que está contratando es una tarjeta de crédito. Si así fuere, parece carecer de fundamento lógico.

Sin embargo, miremos este mismo artículo 3º letra c de la LPC, que nos sirve para ilustrar y comprender esta incompleta redacción de la ley y el reglamento con un poco más de detenimiento. Es lamentablemente poco lo que se puede aportar a su comprensión desde el elemento de interpretación histórica, ya que en los textos consultados en la historia fidedigna de su establecimiento, casi no aparece debate sobre su contenido. Los legisladores subentendieron que en estas materias, la discriminación arbitraria que se quería evitar, tenía un claro significado y contenido constitucional.

Así, el comerciante o el proveedor de un servicio puede discriminar, pero la ley prohíbe que lo haga arbitrariamente. A partir de la igualdad, el concepto de la no discriminación arbitraria, es una clara limitación de la autonomía de voluntad y se disfraza dentro de los conceptos jurídicos indeterminados como una manifestación de orden público. En su origen se pensó, de acuerdo a la discusión en sala de la norma, que serviría *para restringir el ingreso de determinadas personas a un establecimiento comercial, lo que quedaba a la sola discreción del dueño o encargado del mismo*<sup>134</sup>.

Este artículo 3º letra C de la Ley de Protección del Consumidor creemos que forma parte de una tendencia indiscriminada, que a pretexto de constitucionalizar el Derecho Civil, no aporta sino enunciados programáticos, sin directrices claras, y que en cierto modo despreja más de veinte siglos de rica evolución del Derecho civil<sup>135</sup>.

---

<sup>134</sup> Disponible en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

<sup>135</sup> Prácticas comunes a las tensiones legislativas que han enmendado y modificado al Código Civil desde su dictación, para una lúcida exposición en este sentido, Tapia Rodríguez, Mauricio (2005) *"Código Civil, 1855-2005, evolución y perspectivas"*, Santiago, Editorial jurídica de Chile. Jurisprudencialmente, antes de la reforma de 5 de diciembre de 2011, en relación a este artículo se rechazó la demanda, por falta de prueba, en el caso de una persona que se sintió discriminada arbitrariamente respecto del otorgamiento de un crédito que le fue ofrecido y luego negado por no tener nacionalidad chilena [Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, 12/06/2007, Rol N° 12.117-DIO/06]. Aunque sí se acogió en el caso de un banco que, habiendo otorgado un préstamo por \$4.200.000 pesos, al día siguiente llamó por teléfono al cliente para comunicarle que el referido

En el caso de las Condiciones Objetivas, en que el proveedor podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de un crédito de consumo, por incumplimiento del consumidor de la obligación de contratar oportunamente una póliza de seguro requerida por el proveedor, otra limitación podría intentarse por la del citado artículo tercero letra c) de la ley 19.496, como hemos apuntado, pero también podría vertebrarse sobre el límite que establece el artículo 17 H) de la misma ley. Este expone que si un proveedor ofrece sus productos o servicios financieros imponiendo o condicionando la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y no está disponible para ser contratado en forma separada con otros proveedores, o si lo tiene disponible para contratarlo en forma separada, este nunca podrá serlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.

Es por ello que los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor. Así, el mismo artículo 17 letra H cierra señalando que *“el proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.*

Aun así, interpretar de esta manera el artículo 20 N° 9 del Reglamento sobre Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias y Reglamento sobre Créditos de Consumo y 20 N° 14 del Reglamento sobre Créditos Hipotecarios, es llevar las interpretaciones al límite para salvarlas de la confusión de ideas.

---

préstamo había sido rechazado porque la persona que lo solicitaba “trabaja en un medio de comunicación”. Se multó al banco con multa a beneficio fiscal de 10 UTM y \$350.000 pesos por daño extrapatrimonial (Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida, 30/05/2008, Rol 19.124-2007; Sentencia confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 14/01/2009, Rol 5974/2008).

En cualquier caso, detrás de estas normas que hemos expuesto y sus reglamentos, es clara la influencia de las directivas europeas de las que ya hemos dado noticia al inicio de este trabajo, en especial la Directiva 2002/65/CE<sup>136</sup>.

La infracción a las disposiciones señaladas podrá acarrear una multa de hasta 750 UTM (Art. 17 K LPC), esto sin perjuicio de considerar que la cláusula es abusiva y así lo ha entendido la jurisprudencia, no debiera haber grandes problemas porque como bien razonan en doctrina ciertos autores: *No parece existir razón para no aplicar exactamente el mismo criterio en el caso del artículo 17 K, puesto que la nulidad es una sanción civil mientras que la otra es de carácter infraccional por lo que no se afectaría el principio Non bis in ídem en este caso*<sup>137</sup>.

Por último, el Art. 17 L LPC establece una multa para el proveedor que induzca a error o haga uso de publicidad engañosa. Esta norma ha sido criticada de redundante por cierta doctrina, al estar presente la misma idea en el artículo 28 de la Ley N° 19.496, el que ya regularía y sancionaría los actos de publicidad engañosa respecto de cualquier proveedor, incluido los proveedores de servicios o productos financieros. Lo interesante de esta norma es que si bien repite los conceptos del artículo 28 de la LPC, los acota a informaciones precontractuales que induzcan a error y a información específica de productos o servicios financieros que

---

<sup>136</sup> Así en Lambert, J. (2010), "Understanding society's issues with private insurance", en *Getting the balance right: Risk selection in private insurance*, 1-2 February 2010, Conference report, Swiss Re, Centre for Global Dialogue, p. 6 y ss. Nos referimos también a la Directiva 2004/39/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros y la Directiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2006, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio. Ver, Stuyck Jules (2012) "Las directivas en revisión y otros ámbitos necesitados de ulterior armonización" en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente (Director) Esther Arroyo Amayuelas (Coordinadora), Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp.168. En la misma obra, Domínguez Luelmo, Andrés (2012) "Derecho de desistimiento" en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente (Director) Esther Arroyo Amayuelas (Coordinadora), Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp. 214 y ss. AAVV (2013) *Supervisión en seguros privados hacia Solvencia II, Actas del Congreso de Ordenación y Supervisión en Seguros Privados*, Valencia, 15 y 16 de septiembre de 2011, Directores Vicente Cuñat Edo y Juan Bataller Grau, Tiran Lo Blanch, 1358 pp.

<sup>137</sup> Vid. Depolo Razmilic Radoslav – Fernández Acevedo, Fernando (2013) "Artículo 17 K. Multa infracción consagradas en los artículos 17 B a 17 J" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 499 y en especial pp. 503.

tengan su origen en los proveedores de tales bienes, es decir, de las compañías de seguros en sus ofertas. Esto comprende toda la información desarrollada hasta este momento, y que damos por reproducida en este punto, incluidos los decretos, ya analizados, en lo pertinente a los seguros<sup>138</sup>.

## **7.2. ¿CÓMO DEBEN CONCORDARSE LAS NORMAS DE DERECHO PRIVADO, EN CUANTO A LA FORMACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO CON LAS NORMAS SEÑALADAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR?**

Esta materia es de la mayor relevancia, ya que el mercado asegurador chileno representa en promedio en los últimos años el 2.4 % del PIB nacional. La prima per cápita en Chile alcanza a \$278.000 y el resultado del ejercicio de 2012 arrojó en total 225 millones de UF (7.319 millones de euros)<sup>139</sup>. Es, por lo tanto, el contrato de seguro un importante instrumento del tráfico jurídico del país y que cruza transversalmente la actividad nacional<sup>140</sup>. La prima per cápita promedio en Chile alcanzó, en el período 2012 a 2013, a los \$373.464 (€494 por cada habitante) y el volumen total de primas del mismo ejercicio arrojó un total de 239 millones de UF intermediadas (8.623 millones de €), lo que representa un 6.2% más que el año anterior. Sólo el seguro de vida tuvo un ingreso general, por concepto de primas, de 143 millones de UF (5.152 millones de € o si se prefiere \$ 3.889.800.000 de pesos). El PIB chileno alcanza los 207.730 millones de euros<sup>141</sup>.

---

<sup>138</sup> Vid. Fernández Acevedo, Fernando (2013) "Artículo 17 L" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 505.

<sup>139</sup> Fundación Mapfre, *El Mercado Asegurador Latinoamericano 2011-2012*, diciembre de 2012, Madrid, pp.69 y siguientes.

<sup>140</sup> Donati, Antigono (1954) *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private. Volume Secondo*, Editore Guiffré, p. 4. Lambert-Faiure, Yvonne y Levneur, Laurent (2011): *Droit des Assurances*, Dalloz, p. 41; Del Caño, Fernando (1983) *Derecho Español de Seguros*, Tomos I y II, 3ra. ed., Madrid, Imprenta Sáez. p. 434.

<sup>141</sup> Fundación Mapfre (2013), *El Mercado Asegurador Latinoamericano 2012-2013*, Fundación Mapfre, Madrid, pp.63 y siguientes. Diccionario Mapfre de los seguros. Disponible en <http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?c/contratante.htm>, [fecha de consulta: 23 de noviembre de 2014].

La norma aprobada en diciembre de 2011, Ley 20.555, tal y como hemos expuesto hasta aquí, acentúa la esfera de protección del consumidor e independiza la disciplina del Código Civil y del Código de Comercio sobre el contrato de seguro, en lo relativo a las obligaciones y los contratos. Cualquier asegurado, entendido este como consumidor de un producto o servicio financiero se encuentra concretamente protegido por la Ley 20.555. Esta ley, en nuestra opinión y por las fuentes aportadas en esta investigación, se aplica a todos los contratos de seguro voluntarios privados. Esto supone que los derechos que la LPC consagra a favor de ellos son irrenunciables y que ningún predisponente puede alterarlos ni siquiera a pretexto de mejorar la propia condición del asegurado. La ya conocida variante del deber de actuación de buena fe, el deber de información, unida al deber de cooperación y comportamiento leal de los contratantes, en un clima de transparencia e información comercial básica garantizada, exigen la entrega de información al contratante más débil que, en razón de la circunstancia de estar frente a un contratante profesional, y que obra en virtud de sus especiales conocimientos del negocio, genera la confianza legítima en ella de ser correctamente informada por quien predispone el contrato de seguros<sup>142</sup>.

Si miramos al Derecho comparado, Francia para evitarse problemas de este tipo, dictó derechamente un código de consumo, otra vía para dar cabida a la protección de los consumidores<sup>143</sup>. En la propuesta de modernización del Código Civil español, en cambio, se sigue el modelo alemán. ¿Qué es mejor? No hay consenso, es lo único claro<sup>144</sup>.

Por un lado, dejar fuera de la influencia del Código Civil y del Código de Comercio la abrumadora mayoría de los contratos que se celebran en el ámbito del consumo, es aferrarse a la idea clásica de contrato. Esto supondría conocer adecuadamente las realidades que se quieren legislar. Por ello, la técnica chilena legislativa debiera depurarse. No es sano dejar tan amplios márgenes a reglamentos que implementan, explican y hasta cambian las leyes que se dictan, y

---

<sup>142</sup> Morales Moreno, Antonio Manuel (1988) *"El error en los contratos"*, editorial Ceura, Madrid, p. 299.

<sup>143</sup> Loi 26 juillet 1993 y Décret 27 mars 1997.

<sup>144</sup> Vaquer Aloy, Antoni (2012), "Marco general del nuevo Derecho de Contratos" en Esteve Bosch Capdevila (dir.), *"Nuevas Perspectivas del Derecho Contractual"*, Bosch, Barcelona, pp. 39.

que se supone aclaran conceptos indeterminados, movidos por el mismo espíritu. Esto genera un crecimiento desmedido de las leyes patrimoniales, lejanos a principios como la autonomía de la voluntad y al amparo de la potestad reglamentaria que sabemos depende en gran medida del gobierno de turno y de quien la dicte.

Es muy antiguo el principio *Nemo auditur qui propriam turpitudinem alegans*: “no será oído quien alega su propia torpeza”, este principio nos pone sobre aviso que siempre hubo personas dispuestas a defender sus intereses y otros que prefirieron olvidar o no reclamar sus derechos, dejándolos prescribir en manos de un tercero. Los fines de protección del consumidor, a juzgar por la reforma de 2011, rozan la delgada línea de la excesiva protección de un contratante poco dispuesto a velar el mismo por sus intereses y que se contenta, más bien, con ser tutelado por el legislador mismo y la autoridad administrativa.

Por otro lado, creemos que no es posible a estas alturas rebatir la idea de que hemos creado un principio proconsumidor en el derecho chileno y en los seguros entendidos como contratos de adhesión, que se ampara, de manera definitiva, en la importancia que hoy tiene la información y el mal que le acompaña, la asimetría con la consiguiente ausencia de conmutatividad de las prestaciones recíprocas.

Podrá alguien señalar que esto no es tan grave en sí mismo, estamos de acuerdo. El verdadero problema no es éste, sino que el derecho de consumo, ha recurrido a la nulidad, sin precisarla, a las ofertas, sin delinearles adecuadamente, a las demás sanciones que imponga la ley, sin citar cuáles en la propia ley del consumidor. Estas y otras imprecisiones crean el problema de ver qué parte del sistema del Libro IV del Código Civil debe ser o no tomado en cuenta y bajo qué interpretación, sobre esto, el problema de la prescripción de las acciones indemnizatorias ocupa un destacado lugar de discusión<sup>145</sup>.

---

<sup>145</sup> Vid. por todos, Contardo González, Juan Ignacio (2011) “Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: tendencias jurisprudenciales”, en *Prescripción extintiva*. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho Público y Privado, Universidad de Los Andes, Cuadernos de Extensión, pp. 89 y 102 y ss. En el mismo sentido, Barrientos Camus, Francisca

Piense usted en las diligencias de cumplimiento de dos pymes que realizan actos de consumo o que son tomadores de un seguro, ¿culpa leve o levisima? En la historia de la norma de consumo chilena hay telegráficas alusiones a su sentido o alcance, por lo que la tarea no es menor si de interpretarlas se trata. No resulta extraño, ello es propio de sistemas de protección y reacción a arbitrariedades. Ya hemos expresado que creemos que la interpretación, de cara a una pyme, que se rija en la contratación de seguros por la LPC, debiera estar cerca de la manera en que la Directiva 2002/65/CE propone. Recordemos que el objetivo de la Directiva es precisar que, como sucede en la contratación de seguros, si el contrato supone que el *iter* de formación del consentimiento está formado por un conjunto de actos sucesivos o una dinámica contractual de actos distanciados en el tiempo, como por ejemplo sucede con una pyme de transporte acostumbrada a negociar sus coberturas de seguro a lo largo de varios años, esto no puede usarse para rebajar los derechos del contratante débil en esa relación. El Considerando 16 de la Directiva 2002/65/CE señala que se aplica la directiva a la primera de una serie de operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo, escalonadas en el tiempo, y que puede considerarse que forman un todo, tanto si esta operación o esta serie de operaciones son objeto de un único contrato o de diferentes contratos sucesivos. De esta manera, el acuerdo inicial sería la formación del consentimiento en el momento en que se contrata el seguro en la aseguradora o ante el corredor. Añadir, con posterioridad a ese momento, nuevos elementos al acuerdo inicial son operaciones sucesivas de la misma naturaleza, de distinta naturaleza y a las que no cabe aplicar por extensión consentimientos de la operación inicial. Lo mismo debiera aplicarse a cualquier intermediario. Es necesario precisar que para el legislador comunitario no es consumidor el destinatario final de los bienes o servicios, sino aquel que actúa fuera de su marco de actuación profesional o comercial, límite que aparece como razonable y prudente, pudiendo los Estados en su legislación particular comprender a las personas físicas o jurídicas.

---

[2011] "Comentario". Aumento de comisión por mantención de servicio sin consentimiento del consumidor. Cláusulas abusivas, indemnizaciones y multas. prescripción de la acción infraccional y relación con las demás acciones. Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de octubre de 2011, Rol N° 976-201. *Revista Chilena de Derecho Privado*, N°17, pp. 265-275 [diciembre 2011] pp. 272.; Pinochet Olave, Ruperto (2011) ¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicio regulada en la Ley n° 19.496 sobre protección del consumidor? Un error histórico, en *Estudios de Derecho Civil VII*, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar 2011, Santiago de Chile, Abeledo Perrot: LegalPublishing Thomson Reuters, pp. 428.



El Código Civil y el de Comercio nacieron de un largo proceso de maduración histórica y política, pero sobre todo, uno que respetó a la tradición romana, castellana y de tantos otros derechos en su evolución. El derecho del consumo chileno, ha surgido de problemas de la economía, productividad y eficiencia de los mercados, como asimismo de los compromisos internacionales a los que el país se ha obligado, no haciéndose cargo de manera satisfactoria de los límites de sus propias estructuras contractuales, tales como la inoponibilidad, falta de conformidad, deberes de información, anulabilidad, entre otros. Esto se opone a una norma de consumidores de calidad, que por experiencia comparada, tiende o busca ser suficiente en sí misma para poder regular una materia con tantas rigideces y orden público.

El problema de todo esto se agranda al comprobar que las normas de protección de consumidores son, como he apuntado, rígidas y reglamentariamente acotadas, con lo que riñen con el mejor atributo de las del Código de Bello, cual es su ductilidad y libertad. Como señala Pasquau desde la experiencia española: *Hay dos características muy propias de la generalidad de las normas de protección de consumidores que ponen tierra de por medio entre éstas y la naturaleza de las normas más clásicas de Derecho Común: el automatismo y su carácter imperativo. En la genética de los derechos de los consumidores está la necesidad de un armazón indisponible por la autonomía de la voluntad, y su simplicidad, a fin de que, por un lado, el nulo poder negociador del consumidor no frustre el fin de protección con cláusulas de renuncia, y a fin de diseñar los derechos de manera que puedan fácilmente ejercitarse ante los tribunales en caso de incumplimiento por la parte profesional, sin que delicados problemas de interpretación o de apreciación disuadan al consumidor de interponer la demanda o de reclamar con convicción su derecho*<sup>146</sup>.

Complementando la idea anterior en el contexto chileno, nuestro sistema de consumo posee un peculiar carácter infraccional a favor del estado, rasgo que domina sus disposiciones y deja en un segundo plano al propio consumidor. Este rasgo debiera revisarse por incontables motivos, pero sobre todo uno, las penas, lo sabemos desde hace mucho tiempo, no hacen mejores ni peores las conductas de

---

<sup>146</sup> Pasquau Liaño, Miguel (2011): *Derecho Privado europeo y modernización del derecho contractual en España: incluye la propuesta de Anteproyecto de Ley de modernización del derecho de obligaciones y contratos* coord. por Klaus Jochen Albiez Dohrmann, María Luisa Palazón Garrido, María del Mar Méndez Serrano, 2011, pp. 496.

los hombres. Nuestra LPC es una ley, en definitiva, dramáticamente dividida entre dos valores: la protección del mercado con la consiguiente corrección sancionatoria de sus fallas y la protección del consumidor, lamentablemente esta última esfera es la que en la práctica se ve más perjudicada por la interpretación a favor de la facultad sancionatoria que tiene los tribunales chilenos.

### **7.2.1. Sobre la aplicación de las normas del Ccom y la LPC en los deberes precontractuales de información durante la formación del contrato de seguro**

El artículo 514 del Ccom señala que en la propuesta de contrato de seguro, artículo que debe ser concordado con el Art. 17, letra B de la Ley 19.496, el asegurador deberá entregar al tomador, por escrito, toda la información relativa al contenido del contrato que se celebrará. En lo que nos interesa, se señala en la norma del Art. 514 del Ccom que se debe entregar: *[El] período de duración del contrato, así como la explicitación de su fecha de inicio y término de la cobertura* y en la norma del Art. 17 Letra B de la LPC: *c) la duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieran dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor (...)* con sus respectivos plazos de aviso previo.

El deber de información que recae sobre el asegurador es con quien tome el seguro y no el beneficiario, siendo especialmente importante la letra g) del Art. 17 B LPC y el artículo 17 G LPC, en cuanto a la necesidad de publicidad de la CAE relacionado con el contrato, que tendrá una validez de 7 días. Cabría agregar que el Art. 17 letra C de la Ley 19.496, señala como requisito de formación del contrato la existencia de una *hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas*, lo que deberá complementarse con los Decretos 41, 42 y 43 del Ministerio de Economía y que ya hemos comentado. Necesario es en este punto hacer referencia al *Art. 523: Vigencia de la cobertura* del Código de Comercio, norma introducida por la Ley 20.667, ya que el artículo 17B de la LPC, en su letra c, exige que en el contrato se estipule la duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieran dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor (...). Esta obligación emana del Art. 518 del Código de Comercio, en cuanto a que el asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del

seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato. Esta obligación se hace extensiva al corredor, quien deberá entregar la póliza al asegurado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. El incumplimiento de la obligación de entrega de la póliza dará derecho al asegurado a reclamar daños y perjuicios al asegurador o al corredor en su caso.

No queda duda que el inicio y la extinción de la cobertura quedan indefectiblemente unidos al derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos (Art. 3, inciso 1, letra b, Ley 19.496) del asegurado.

Por lo tanto, entendemos que si han de reclamarse daños y perjuicios por parte del tomador de seguros, debieran hacerse en virtud del artículo 2 bis de la LPC, el que expresa que: *No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo. c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.* Es decir, y tal como señalamos anteriormente, la excepción hoy es que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros. Nos parece que esta norma debiera primar por sobre la del artículo 543 del Código de Comercio, ya que estamos ante un contratante tomador consumidor que reclamaría por violación de su derecho de información, una facultad irrenunciable en su condición de tal y protegido por un orden público de protección<sup>147</sup>.

---

<sup>147</sup> El artículo 543 del Código de Comercio señala: *Solución de conflictos. Cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes cuando surja la disputa. Si los interesados no se pusieren de acuerdo en la persona del árbitro, éste será designado por la justicia ordinaria y, en tal caso, el árbitro tendrá las facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, debiendo dictar sentencia conforme a derecho.*

Esto nos lleva a la convicción de que la NCG 347<sup>148</sup>, dictada por la SVS, debiera estar totalmente supeditada a las normas de la LPC y sus reglamentos, sin embargo ello no parece haber ocurrido pues las intensidades de la ley son mayores en cuanto a la carga de información del asegurador de las que señala la NCG 347<sup>149</sup>.

Se ha llegado a un punto de inflexión en el que es válido cuestionarse qué tiene que hacer la autoridad administrativa, SVS, regulando materias propias de ley imperativa como las del nuevo Código de Comercio, por ejemplo de las propias del deber de información o de órdenes de protección como las de la LPC. Nos parece que excede con mucho sus atribuciones en esta materia, no creemos que tengan competencia. En definitiva, con la NCG 347 creemos que se pone en riesgo el orden de protección de la LPC y se cuestiona la propia imperatividad en la que está basada la nueva legislación del Código de Comercio a partir del artículo 512 y ss.

---

<sup>148</sup> La NCG 347 tiene vigencia desde el 1 de julio de 2013 y se aplica a todas las licitaciones que deban iniciarse a contar de esa fecha. Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 5 de enero de 2013). La norma fue dictada según lo dispuesto en el artículo 40 del D.F.L. N° 251, de 1931, y las facultades que confiere la ley a las Superintendencias de Valores y Seguros y de Bancos e Instituciones Financieras. Son instrucciones de cumplimiento obligatorio para los bancos, cooperativas, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, cajas de compensación de asignación familiar y cualquier otra entidad que tenga dentro de su giro otorgar créditos hipotecarios, y a las Compañías de Seguros de Vida y de Seguros Generales. Para los efectos de esta norma reglamentaria, también serán consideradas entidades crediticias las sociedades inmobiliarias, respecto de los seguros que deban contratar en virtud de los contratos de arrendamiento de vivienda con promesa de compraventa, celebrados en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.281.

<sup>149</sup> Sólo por citar un caso, a propósito del reemplazo del número 2. del Título II., por el nuevo N° 2, la NCG 347 impone la siguiente carga de información, que palidece frente a la que exigen la LPC y el Código de Comercio: *La entidad crediticia siempre deberá informar al deudor asegurado las coberturas y el costo del seguro colectivo licitado, debiendo constar por escrito que el asegurado tomó conocimiento de ello. Cuando la póliza individual sea ofrecida por una compañía o corredor relacionado a la entidad crediticia, éste —compañía de seguros o corredor— deberá:*

*a. Entregar al deudor un informe comparativo entre la póliza individual y la colectiva respecto a: coberturas, exclusiones, comisiones y el precio. Deberá quedar constancia fehaciente de la recepción del informe antes mencionado por parte del deudor asegurado, cualquiera sea la forma en que el seguro individual se comercialice, debiendo mantenerse una copia de dicho documento en la entidad crediticia y en la entidad ofertante.*

*b. Avisar al deudor de la fecha del próximo proceso de licitación, indicando que las condiciones de la póliza colectiva vigente pueden variar respecto a la situación actual, debiendo quedar constancia de la toma de conocimiento por parte del deudor asegurado.*

Como puede apreciarse, en relación al esquema del Código de Comercio de 1865, el cambio es importante para la industria aseguradora y al parecer este cambio tardará en asimilarse adecuadamente por algunos actores del mercado asegurador.

Hoy no queda duda que la oferta, como acto formador del contrato de seguro, descansa no en el tomador o asegurado consumidor, sino más bien en el asegurador proveedor que debe visualizarlo como lo que es: un acto de consumo. Lamentablemente, el legislador de la Ley 20.667 lo enunció de una manera desconcertantemente contraria. Simplemente no se puede comprender por qué, sólo atribuible a un desliz del legislador, el artículo 513 letra q) después de la reforma de la Ley 20.667, ha definido la propuesta como la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante. **Porque, cuando es a la inversa, se denomina cotización.**

**En la práctica, ambos sistemas son muy utilizados y, la regla general, es que la oferta sea del tomador a la compañía, mediante una propuesta. En los usos del mercado chileno, ese es el sistema habitual. Sólo en las contrataciones por internet o teléfono, hay una oferta indeterminada de la compañía, que el tomador simplemente acepta (“compra” un seguro), pero en el sistema tradicional, con corredores, se utilizan propuestas, en el sentido de la definición del 513 CCOM y no en la forma en que se expresa en el 514 del CCOM,**

En la Circular número 2148, de 8 de abril de 2014, la SVS expresa que el asegurador o agentes de venta o corredores de seguros, son los oferentes, no los asegurados o tomadores consumidores<sup>150</sup>. **Esta Circular se restringe a la venta telefónica. Es obvio que en este caso el oferente es el asegurador pero ello no es aplicable a todo el sistema de contratación de seguros, en donde la propuesta (entendida conforme al 513 CCOM) sigue siendo el sistema tradicional.**

Sencillamente esta norma del artículo 513 letra q) es incoherente con el sistema completo de la reforma de la Ley 20.667 y abandona la línea ya iniciada con la Ley

---

<sup>150</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

20.555 que modificó la LPC, ya que precisamente toda ella se basa en lo contrario, en que los deberes o cargas de declaración pasan de un inexperto tomador a un profesional del estudio y cobertura de los riesgos como es el asegurador, quien claramente puede apreciar y valorar mejor los riesgos en la gran mayoría de las ocasiones que el propio tomador o asegurado. El asegurado consumidor conoce el riesgo que quiere traspasar, lo que la aseguradora o el intermediario deben hacer es, con las nuevas normas del Código de Comercio especialmente, pedir la información exacta para poder valorarlo. Los aseguradores son expertos en valoración de riesgo, no en los riesgos mismos, que es cosa distinta. Conocer el riesgo no es necesariamente saber cómo valorarlo, son dos momentos diferentes. Cada uno, por tanto, ha de actuar en su área de conocimiento.

La falta de esta congruencia queda de manifiesto si pensamos en la norma del artículo 515 del Ccom. inciso segundo, en cuanto a la celebración y prueba del contrato de seguro, señala que: *[L]a existencia y estipulaciones del contrato se podrán acreditar por todos los medios de prueba que contemplen las leyes, siempre que exista un principio de prueba por escrito que emane de cualquier documento que conste en télex, fax, mensajes de correo electrónico y, en general, cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal.*” La misma norma del artículo 515 del Ccom. agrega, en su inciso tercero, que: *[N]o se admitirá al asegurador prueba alguna en contra del tenor de la póliza que haya emitido luego de la perfección del contrato*”, para en el inciso cuarto rematar expresando que: *[C]uando el seguro conste de un certificado de cobertura definitivo, se entenderá que forman parte de éste los términos y condiciones de la respectiva póliza de seguro colectivo o flotante.* Todas estas prevenciones no hacen más que entender que la carga de información descansa en el asegurador, no sólo en cuanto a su contenido sino también en cuanto a su prueba.

A nuestro juicio, las normas de la LPC son supletorias del Ccom, en materias propias de derechos de información o derechos de consumidores en general, y no podrá desconocerse el estatuto completo de protección del consumidor, ya que conforme al artículo 4 de la LPC, los derechos establecidos en su favor son irrenunciables previamente, lo que necesariamente se aplica a la contratación de seguros del Código de Comercio por influjo de la Ley 20.555 que modificó la LPC. Lo contrario sería aceptar que el consumidor lo es para comprar productos en un

comercio establecido, pero deja de serlo cuando contrata un seguro, lo que resulta absurdo. Debe, en consecuencia, la SVS en su potestad reglamentaria, no traspasar los límites de orden público de protección que le señala el Código de Comercio y, muy especialmente, la LPC.

### **7.2.2. Sobre la sanción de nulidad del artículo 17 E en relación a la contratación de seguros**

Un último punto a destacar sobre el artículo 17 y sus numerales, es la sanción de nulidad que tendría incorporada este artículo, nos referimos al artículo 17 E de la LPC.

Este artículo señala textualmente:

*Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.*

*Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.*

¿Es compatible esta norma con las sanciones de nulidad del Código de Comercio, relativas a la contratación de seguros entendidos como contratos de adhesión?

Nos parece que es preciso, para despejar esta interrogante, referir primeramente algunas normas introducidas por la Ley 20.667, y que pueden otorgar claridad al respecto. En efecto, en el artículo Art. 521 del Código de Comercio, en lo relativo a los *Requisitos esenciales del contrato de seguro*. *Nulidad* coloca como requisito esencial del contrato de seguro el riesgo asegurado, la estipulación de la prima y la obligación condicional del asegurador de indemnizar. La falta de uno o más de estos elementos acarrea la nulidad absoluta del contrato. Nos parece que para tales casos no corresponde sino aplicar las sanciones de nulidad de la ley especial, que es la del Código de Comercio, por aplicación del artículo 2° bis de la LPC:

*No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean.*

Si complementamos esta norma con las del Art. 16 de la LPC, respecto a las cláusulas abusivas, y la del art. 16 A y 17 E de la LPC respecto a la nulidad de algunas cláusulas en favor del consumidor que debe ser declarada judicialmente, deberán siempre tenerse en cuenta las posibles infracciones a los deberes de información en la formación del contrato de seguro del Art. 17 B de la LPC <sup>151</sup>.

Estimamos que conforme al artículo 17 E *el consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B*. Es

---

<sup>151</sup> Artículo 17 B, en lo pertinente:

- a) *Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.*
- b) *Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.*
- c) *La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.*
- d) *Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.*
- e) *Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.*
- f) *Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.*
- g) *La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.*

*Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.*



decir, infracciones del proveedor sobre información relativa al contrato y su ejecución en general, que no sean de aquellas que regula expresamente el Código de Comercio.

Es esta una poderosa herramienta, para algunos demasiado drástica<sup>152</sup>, del consumidor tomador ante la redacción de cláusulas ambiguas, equívocas o que representan un desmedro de sus derechos en relación a requisitos esenciales del contrato de seguro, puede servir para anular una o varias cláusulas incluso parcialmente. Claramente sólo él es legitimado activamente para incoar la acción, lo que descarta acciones colectivas del artículo 58 letra g) o por intereses colectivos y difusos del artículo 50 de la LPC.

Interesante, en cualquier caso, parece la facultad que en este punto se da al tribunal de modificar el contrato celebrado, ya que el artículo 17 E señala, en su inciso primero, que: *Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.*

En el derecho tradicional de protección del consumidor las cláusulas se anulan, pero esta facultad de modificación traspasa y sublima el principio *pacta sunt servanda* por completo, haciendo que la voluntad de las partes quede postergada frente a la orden de un tribunal que, invadiendo la órbita de lo pactado, cambia lo acordado y lo dota de fuerza obligatoria entre las partes.

Nos preguntamos si no informar sobre si la letra f) del artículo 17 B), en lo pertinente: *f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley*, puede habilitar a declarar nulidades o autorizar a modificar una cláusula.

---

<sup>152</sup> Pizarro Wilson, Carlos (2013): Artículo 17 E en *La protección de los derechos de los consumidores, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 441 y ss.

En nuestro concepto esto es desmedido y, sobre todo, deja demasiado abierta a la discrecionalidad del juez una atribución que debiera usarse con especial cuidado para no perjudicar a los tomadores de seguros, aquellos que ante un dato menor pueden ver declarado nulo todo el contrato, con las consecuencias patrimoniales que el efecto restitutorio siempre genera. La nulidad para atacar un clausulado injusto es un arma que debiera limitarse a casos graves o de obligaciones principales y no accesorias. Lo contrario es simplemente entorpecer el tráfico jurídico innecesariamente. Es de esperar que esta facultad sea usada con especial cuidado por los jueces y no olvidando que, por excesivamente proteger al tomador de un seguro, se puede acabar perjudicándolo severamente, *summa iura summa iniuria* nunca es aconsejable, menos en este caso.

No hay que olvidar que, además, ésta facultad en materia de seguros puede ser muy riesgosa. En efecto, podría eventualmente surgir un problema en relación a la comunidad de riesgo, que podría verse alterado con una acción de nulidad acogida. El contrato de seguro plantea siempre una necesidad del asegurador de conocer el riesgo previamente con varios fines, entre ellos el de poder apreciarlo en sus aspectos jurídico y técnico, cuidando, en definitiva, la comunidad de riesgos y la sociabilización del mismo entre varios sujetos.

En el contrato de seguros uno de los elementos que deben tenerse en cuenta siempre es la preservación de la comunidad de riesgos, entendiéndolo por ella la que está detrás del conjunto de primas contratadas y que integra la reserva patrimonial que habilita a los aseguradores a poder pagar las indemnizaciones producto de los siniestros que puedan verificarse al interior de la comunidad de riesgos, cada vez que ocurre un siniestro.

Si un juez declara nulidad, total o parcial de los contratos en virtud de la norma del artículo 17 E de la LPC, podría dejar en serio riesgo este precario equilibrio que sólo se materializa en el contrato de seguro y que está latente tras el conjunto de pólizas que sociabilizan un riesgo. Ello podría comprometer seriamente la cobertura de otros siniestros. En este aspecto, es claro que la actividad de aseguramiento se asemeja fuertemente a las contingencias cubiertas por una mutualidad. Tal y como expresa Veiga, *cuanto mayor sea la homogeneidad en la asunción de los riesgos, riesgos análogos, comunidad de riesgos, mejor será la cobertura y su*

*tarificación, pues la probabilidad va unida a la globalidad, no al caso aislado o individual en el que no caben las compensaciones ni las leyes de los grandes números*<sup>153</sup>.

Un último argumento pareciera acentuar más la urgencia planteada de su interpretación a favor del tomador del seguro, ya que el inciso primero del artículo 542 del Código de Comercio, expresa, en relación al carácter imperativo de las normas del Título VIII del Código de Comercio: *Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo (...). No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.*

Es claro, entonces, que esta facultad de declarar la nulidad buscando la subsistencia del contrato con las restantes cláusulas o, en su defecto, aquella que permite al juez ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor, debe ser utilizada con extremo cuidado por el juez que conozca de una causa en la que se solicite modificar el contrato de seguro.

---

<sup>153</sup> Veiga Copo, Abel (2009) *Tratado del Contrato de Seguro*, Civitas-Thomson Reuters, pp. 103.

## 8. ANÁLISIS DEL ARTÍCULO 517 DEL CCOM EN RELACIÓN A LAS CARGAS DE INFORMACIÓN DE LA LPC

En el artículo Art. 517 del Ccom, en lo relativo a la contratación colectiva de seguros, la principal problemática que se presenta sobre el deber de información del asegurador con los asegurados, durante la formación del contrato de seguros, es que no se detalla el mínimo que debe contener el certificado que acredita la cobertura de la que se habla en el inciso tercero del mentado artículo<sup>154</sup>. El problema que esto presenta es práctico. No se asegura, a nuestro juicio, a través del certificado de cobertura, necesariamente, que el asegurado conozca las condiciones objetivas que el proveedor establece, previa y públicamente, para acceder al seguro y las coberturas, como manda el Art. 3, inciso 2, letra b), de la Ley 19.496, cumpliéndose así con su derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, ni los mínimos preceptuados, a favor del consumidor, en el Art. 17 B de la LPC<sup>155</sup>. Concordando este artículo con el Art. 512 y el art. 516 de la ley 20.667, no se asegura, necesariamente, el conocimiento real y, por lo tanto, la aceptación del asegurado en el contrato que consensualmente estaría contratando.

En efecto, la norma del artículo 517 del Ccom. señala, específicamente en el tercer inciso, que: *A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura.* En consecuencia, están obligados a informarse y respetarse las coberturas pactadas, de acuerdo a las necesidades de las personas, esto porque el consumidor es protegido por la ley primeramente en cuanto al acto de consumo, más estrictamente las expectativas

---

<sup>154</sup> Inciso tercero del artículo 517: *A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En el último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor del seguro, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.*

<sup>155</sup> Sobre ello, nuestras reflexiones en Barrientos Zamorano, Marcelo (2013): Artículo 3º B) en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 94 y ss.

prometidas por el proveedor, y luego, respecto del contenido de las obligaciones del contrato de seguro acordado.

Resulta deseable, y armónico con esta misma idea, que el certificado de cobertura, sea claro, preciso y ajustado a un lenguaje comprensible por el tomador y consumidor. Recordemos que de acuerdo al artículo 529 número 1: *el asegurador será responsable de las infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados*. En consecuencia, debiera considerarse como parte integrante de la cobertura aquello que no se explicita de manera clara y precisa por el asegurador y se pruebe que haya sido pedido considerar en su cobertura del riesgo por parte del tomador, ello también conforme al artículo 515, inciso segundo, del Código de Comercio que señala que *[L]a existencia y estipulaciones del contrato se podrán acreditar por todos los medios de prueba que contemplen las leyes, siempre que exista un principio de prueba por escrito que emane de cualquier documento que conste en télex, fax, mensajes de correo electrónico y, en general, cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal*. Lo que ha de respetarse es lo que se ofrece y, por ello, la información y lo entregado o no, es esencial al consumo de seguros, ya que estamos frente a un acto de consumo. Los deberes de respeto de la información entregada surgen de la oferta que la aseguradora hace al público, finalmente.

Esta solución es armónica con los artículos 517 y 518 del Código de Comercio, que señalan como menciones esenciales de las pólizas los riesgos que se transfieren al asegurador y, gracias a su carácter imperativo, nos parece armónica también con el artículo 542 del Código de Comercio. En efecto, la imperatividad del artículo 542 del Código de Comercio, no debiera afectar al tomador de seguros si la nulidad proviene de infracciones, errores y omisiones cometidos y de los perjuicios causados a los asegurados durante la contratación del seguro, porque ellos son de responsabilidad del asegurador. En otras palabras, el asegurador, que es quien ejecuta el acto, sabía o debía saber el vicio que invalidaba el mismo, como reza el artículo 1.683 del Código Civil, en consecuencia, no puede ejercer la acción de nulidad, aprovechándose de anular una relación jurídica en la que no desplegó adecuadamente su carga de información en desmedro del tomador.

Recuérdese que debe tenerse presente la Circular 2123, que se refiere a la información que debe incluirse en los seguros colectivos en su propuesta y respaldo posterior, además de información en la publicidad de los seguros<sup>156</sup>.

<sup>156</sup> En esta línea, la citada circular imparte instrucciones sobre: I. INFORMACIÓN A INCLUIR EN PÓLIZAS DE SEGUROS; II. INFORMACIÓN DE LAS PRIMAS Y COMISIONES; III. REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA; IV. NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN A ENTREGAR AL PÚBLICO ACERCA DEL ASEGURADOR Y CORREDOR DE SEGUROS, Y; V. NORMAS SOBRE PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y OFERTA DE SEGUROS Y DE BENEFICIOS ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS. REEMPLAZA Y DEROGA CIRCULARES N° 1457, DE 1999, Y N° 1759, DE 2005. Señala en el punto: III. REGLAS PARA SEGUROS CONTRATADOS EN FORMA COLECTIVA.

Tratándose de pólizas de seguros colectivos a que se refiere el artículo 517 del Código de Comercio, se aplicarán las siguientes reglas:

En la propuesta o solicitud de incorporación deberá informarse a los asegurados sobre la contratación del seguro colectivo y, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura individual, e incluir la siguiente leyenda obligatoria: "IMPORTANTE: Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por..... (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros".

2. La propuesta, solicitud de incorporación o certificado de cobertura deberá ser independiente de toda otra operación, negocio o producto, y no se podrá incorporar información, descripciones o referencias a servicios o coberturas distintos a los efectivamente contratados por el asegurado.

Si se requiriera la declaración del asegurable sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 525 del Código de Comercio.

3. A través del tomador, la compañía de seguros deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En este último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor de seguros, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza. A solicitud expresa del asegurado o de las personas que sin ser asegurados tengan interés en el seguro en razón de concurrir a financiar el pago de la prima, encontrarse afecto al cumplimiento de determinadas obligaciones o cargas contempladas en la póliza u otra causa análoga, la compañía deberá entregar, sin cargo, copia de las condiciones generales y particulares del seguro contratado en un plazo no superior a cinco días hábiles de su solicitud.

4. En caso de hacer entrega de un certificado de cobertura, éste deberá contener una descripción de la cobertura básica y de cada una de las coberturas adicionales contratadas, el número de la póliza colectiva, individualización y código de depósito de las condiciones del seguro y sus adicionales, si los hubiere, la vigencia del seguro, monto de la prima y las comisiones señaladas en el número 2 del Punto II precedente.

5. En caso de aceptación inmediata de la propuesta por el asegurador se hará constar ésta en el mismo documento, mediante cualquier medio fehaciente. En este caso, la propuesta podrá hacer las veces de certificado de cobertura. La compañía asumirá los riesgos en los términos y condiciones propuestas por el asegurable.

Si la compañía de seguros se reserva el derecho de aceptar o rechazar el riesgo propuesto, se deberá informar al asegurado el rechazo o de la aceptación del riesgo por la aseguradora. En ese último caso, deberá entregarse al asegurado un certificado de cobertura.

6. En el certificado de cobertura deberán constar las condiciones especiales de asegurabilidad que se hayan establecido para el riesgo del asegurado. Será responsabilidad de la compañía tener constancia fehaciente de la aceptación de asegurado de las condiciones referidas.

## **8.1. EL ARTÍCULO 517 DEL CCOM EN RELACIÓN A LAS CARGAS DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO DE LA LPC Y LA INTERPRETACIÓN DE LA SVS**

Desde un punto de vista administrativo, en la Circular SVS 1457 de 1999, ya se determinaba la información que debía incluir la póliza de seguros. Al respecto, la nueva normativa es más específica, y regula de manera más clara los requisitos que, de manera general, se desprenden de la Ley 19.496. En cuanto a la contratación colectiva de seguros, se establece en esta circular que no se podrá eximir de sus obligaciones al contratante respecto a cada asegurado, como sucede en el inciso 7 del art. 517 de la Ley 20.667, el que señala: *[E]l tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.*

Es importante destacar que esta Circular de la SVS, 1457 de 1999, regula el contenido mínimo del certificado de cobertura, lo que consideramos insuficiente a la luz de los contenidos que exige para este instrumento, la LPC o el Ccom actual, ya que dispone que sólo a petición del consumidor, se tendrá el deber de entregar un desglose de los términos por los que se ha contratado. Estimamos que esta norma debiera modificarse, y que su aplicación en el mercado asegurador no es posible ya que no supera el mínimo legal fijado en la LPC.

En abono de lo que sostenemos, y en contra de esta laxitud de la Circular 1457 de 1999, el inciso 4° del Art. 517, introducido por la Ley 20.667 en el Código de Comercio, señala que: *[E]l asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.* Este artículo encuentra su paralelo en el art. 12 de la LPC que obliga al proveedor a respetar los términos, condiciones

---

7. En la contratación colectiva de una póliza, el corredor o la compañía de seguros, en su caso, no podrán eximirse de sus obligaciones de asesoría, respecto de los asegurados individualmente considerados en la póliza respectiva. Disponible en: [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2123\\_2013.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2123_2013.pdf) [fecha de consulta: 10 de abril de 2015].

y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido con el consumidor. Términos cuyo conocimiento, además, debiera ser verificado y, en caso de juicio, probado por la compañía de seguros gracias al principio pro consumidor que impregna y fundamenta estas leyes en análisis. Sin embargo, surge un problema si se entiende que, por modificar las condiciones pactadas, se está realizando un nuevo contrato (en cuyo caso, se requiere nuevamente del consentimiento de las partes para iniciarlo) o sólo se renueva. Por lo demás, tampoco se asegura, por falta de alguna mención a lo que expresa el Art. 17B, letra g) de la LPC, el real deber de información por parte del tomador o alguna sanción para su negligencia.

En caso de que el asegurado no acepte las modificaciones, la nueva normativa preceptúa en el inciso quinto, del artículo 517 del Ccom., que el asegurador podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dentro de diez días siguientes de recibida la notificación. A contrario sensu, se entiende que si el consumidor no envía dicha carta estaría aceptando las nuevas condiciones y el silencio constituiría aceptación, operando la renovación automática. Esto claramente se contrapone con el Art. 3 de la ley de protección al consumidor, en la letra a, que cita: *El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.*

La Circular número 2148<sup>157</sup>, señaló, además, un “V. DERECHO DE RETRACTO.” Así: *En los contratos de seguro celebrados telefónicamente, el contratante o asegurado tendrá la facultad de retractarse dentro del plazo de diez días, contado desde que reciba la póliza, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo el derecho a la devolución de la prima que hubiere pagado.*

*El derecho de retracto deberá informarse en forma destacada en la comunicación de envío de la póliza, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 6 del Título III de la presente Circular.*

*El retracto del asegurado deberá comunicarse al asegurador o corredor de seguros que intermedie el seguro, por cualquier medio que permita la expresión fehaciente de*

---

<sup>157</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).



*voluntad, debiendo el asegurador o corredor conservar la comunicación correspondiente en forma íntegra y en un soporte duradero.*

Si estos artículos y normativas de la SVS los interpretamos en el contexto de la defensa de los consumidores, no podemos sino concluir que las normas de la LPC presentan serias contradicciones con las del Código de Comercio. Estos problemas de interpretación se deben a que las normas de la Ley del Consumidor son normas de orden público, que consagran derechos irrenunciables y, por lo tanto, debieran entenderse por sobre la norma especial del Ccom debido a la calidad de consumidor del tomador, ya que influyen directamente en la esfera de sus derechos protegidos. En efecto, no se debe olvidar que el principio de transparencia, propio de los ámbitos de consumo, expresa una carga al proveedor que a partir de la Ley 20.555, de 2011, y que se incorpora a los artículos 17 A; 17 B; 17 C; 17 D; 17 G; 17 J y 17 L, señalando especiales deberes de información. Es por ello que el propio artículo 18 de la Ley 19.496, expresa que son infracciones a las normas de la ley, el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado, lo que sería aplicable al contrato de seguros entendido como contratos de adhesión. Es más, conforme al propio artículo 17 de la referida ley, las aceptaciones deberán darse por escrito, expresamente, estampando la firma, para aquellos contratos que han de escriturarse como el de adhesión. Esto supone una clara limitación a la libertad contractual, que antes de la dictación de las leyes que estamos analizando, existió sin contrapeso en el negocio de los seguros.

Sobre esto no hay que perder de vista el artículo 23 del Código Civil que señala que: *La extensión que deba darse a toda ley, se determinará por su genuino sentido y según las reglas de interpretación precedentes.* Nos parece que el sentido de la Ley 20.667, y para qué decir de la Ley 20.555, es la protección del contratante débil, así se menciona desde la historia misma de ambas normas, en consecuencia, y respetando esa convicción, estas normas debieran interpretarse a favor del consumidor.

En otras palabras, el silencio debe ser tomado como una forma que lesiona los derechos del consumidor tomador de un seguro. Nos parece que este es el sentido la ley y su reforma, ya que como se declara en el mensaje 207-358 con que se inició la tramitación de la propia Ley 20.555: *Las empresas tienen incentivos para*

*prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quien desean contratar. Esto cobra especial relevancia al constatar que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces complejas, de alternativas al consumidor<sup>158</sup>.*

A partir del artículo 517 del Ccom, en consecuencia, estimamos que se forma un nuevo contrato a cada renovación anual o la que se pacte, y se debiera dar en ello cumplimiento al artículo 517 del Ccom, incisos cuarto y quinto: *El asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.*

*En tal evento, el asegurado podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dirigida al asegurador, dentro de los diez días siguientes de recibida la notificación, en cuyo caso deberá restituirse la prima que se hubiere abonado desde la modificación.*

Esta norma se debe complementar con la del penúltimo inciso del mismo artículo 517 Ccom: *El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.*

Es aquí donde claramente ingresa la ley del consumidor en el Ccom, a través del artículo 2 bis de la LPC.

Es en este sentido que no parece aceptable por los tribunales chilenos la voluntad tácita como forma de declaración de voluntad, en materia de consumo, y por extensión en la contratación de un seguro, gracias a la reforma de la Ley 20.555.

---

<sup>158</sup> Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados, Mensaje del Ejecutivo, página 6. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

Se han elevado los estándares y requisitos, de acuerdo a la ley, para prestar consentimiento en materia de consumo y de seguros entendidos como contratos de adhesión. En efecto, el consentimiento del consumidor, en un contrato de adhesión como el seguro, no puede provenir de la aplicación de una cláusula abusiva, como ha tenido oportunidad, la tantas veces citada sentencia de reemplazo del fallo Cencosud, de dejar claro. Las meras notificaciones de modificaciones en un contrato de adhesión como el seguro, por sí solas, no son suficientes para manifestar la voluntad de un consumidor o tomador. En consecuencia, el silencio o un conjunto de ellos por parte del tomador del seguro, según la LPC en su artículo 3 letra a), no constituyen aceptación, aunque se pretenda que esta es una voluntad tácita y que esta es muy común en el derecho del consumo. Cuestión que ratifica la Circular número 2148<sup>159</sup>. En ella, se expresa la obligación, tal como ocurre en la LPC, de que: *Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.*

*En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación y como medida de respaldo a su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto.* Todo lo anterior es, en nuestra opinión, concordante con el artículo 3 letra a) de la LPC, ya que conforme a la Circular 2148: Únicamente podrá considerarse como aceptación la expresión de voluntad manifestada inequívocamente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiéndose interpretar o presumir *el silencio en este sentido*. Acorde, también, con el artículo 12 A y 17, especialmente su inciso final, de la misma LPC.

Seamos claros, una cosa es llevar un bien hasta la caja de un supermercado y sin decir palabra a la cajera, pagar el resultado que arroja la caja registradora, y otra cosa muy diferente, es que un proveedor o compañía de seguros arbitre una serie de actos que supongan manifestaciones de voluntades tácitas, las que en su

---

<sup>159</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

conjunto puedan dar a entender que se ha prestado voluntad expresamente. ¿Por qué? Porque en todas ellas se supondría el uso del silencio, proscrito por la LPC como forma de expresión voluntad, cada vez que un consumidor celebre un contrato. Es cierto, voluntad tácita no es silencio en los actos de consumo necesariamente, es ejecutar una determinada acción, como la de pagar en caja de un local comercial sin decir ni buenos días. El orden público generó un estándar a favor del consumidor, simplemente no constituye aceptación en los actos de consumo, por expresa disposición de la LPC en su artículo 3 letra a).

En consecuencia, la única forma válida de consentimiento en materia de consumo es la expresa y que supone que el predisponente o compañía de seguros cuenta con el medio adecuado para probar que el consumidor ha dado su aceptación a la creación, modificación, reconducción, renovación o extinción de un contrato de adhesión como el de seguros.

Por otro lado, como el seguro es un contrato de adhesión, no se debe olvidar que el artículo 17 de la Ley 19.496, se exige que los contratos de adhesión consten por escrito de modo claramente legible, con letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano. No solo eso, señala su inciso final que la aceptación del consumidor debe darse por medio de la firma estampada en el mismo contrato. Esto también, a nuestro juicio, debiera ser aplicable a su renovación tácita.

Es justo, en todo caso, afirmar que la industria aseguradora ha entendido estas reglas y, salvo excepciones, en general, aplica las renovaciones de contrato con criterio proconsumidor-tomador. La SVS, mediante oficio, ha señalado que si por una condición particular se pacta la renovación tácita, ella no puede usarse a favor de la propia compañía, quien está en la posición jurídica de obligada a dar cumplimiento a aquella condición particular. Así en un caso, el asegurado continuó pagando primas, pese a no haber dado su consentimiento expreso a la renovación, en forma ininterrumpida, en circunstancias que la primitiva póliza se encontraba terminada anticipadamente por la compañía, situación que no podría sino ser atribuida a la responsabilidad de la misma compañía o del corredor, pero que en ningún caso podría ser oponible o imputable a la asegurada. En este caso, no habiéndose cumplido la condición de renovación y seguido generando cobros de primas, no puede la compañía decir que el contrato no fue

renovado ni excusarse de pagar el siniestro ocurrido si por condición particular así lo había pactado<sup>160</sup>.

En el mismo sentido, en una resolución del Defensor del Asegurado<sup>161</sup>, se señaló que: *la controversia sometida a la decisión de este Defensor está centrada en la validez de la decisión de no renovar automáticamente a su vencimiento la póliza de seguro contratada por el asegurado y, en consecuencia, en la procedencia de la liquidación del siniestro denunciado por éste estando en desconocimiento de la terminación de su contrato*. Se debía resolver si la falta de uno de los datos para la individualización del vehículo, en este caso su placa patente, es o no un requisito cuya falta pudiera liberar a la aseguradora de sus responsabilidades contractuales, de acuerdo a lo prescrito en el acuerdo de renovación automática de la póliza.

En este contrato de seguro se señalaba, en las condiciones particulares, que: *El contratante y/o asegurado faculta expresamente a la compañía de seguros para que renueve automáticamente este contrato*. Razona el Defensor que “el asegurado proporcionó oportunamente a la compañía de seguros los antecedentes que le permitieron a ésta identificar claramente el riesgo; por tanto, el contrato de seguros nació a la vida jurídica válidamente generando los derechos y obligaciones que le son inherentes. Y si las partes consintieron en el mantenimiento de una relación continua por un periodo de tiempo indefinido, puesto que no se estipuló la cantidad de renovaciones que pudiera experimentar el contrato, se hace imprescindible considerar la buena fe del asegurado quien quedó inadvertidamente en situación de desamparo en lo referido a la cobertura de su vehículo. Cabe agregar que la póliza no consideró expresamente la posibilidad ni las consecuencias de no aplicar la renovación automática de ésta y al no hacerlo la compañía faltó simplemente al comentado acuerdo. Y si ella decidió no renovar la póliza, el hecho podría asimilarse a una cancelación anticipada, como estaba en su derecho hacerlo por la facultad que le otorga el inciso tercero del artículo 27 del contrato, pero en este caso tuvo que habérselo notificado al asegurado en los términos que lo exige dicha disposición: *La compañía, a su vez, podrá poner término al contrato en cualquier*

---

<sup>160</sup> Oficio se puede revisar en <http://www.svs.cl/validar/oficio/Folio201430139444778GGegAzXOFGKcJR VHPiNpZwtZskzeOe> [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013].

<sup>161</sup> Resolución sobre el Reclamo 02-1532-2012

*momento, en cuyo caso tendrá derecho sólo a la proporción de la prima contratada que comprende al periodo efectivamente cubierto por el seguro. En este caso deberá avisar al asegurado por carta certificada remitida al domicilio de éste indicado en la póliza, y la terminación tendrá lugar transcurrido el plazo de 10 días contados desde la fecha de expedición del aviso. Lo que, está visto, no ocurrió.*

*Agrega el Defensor del Asegurado que: El sentido lógico de esta exigencia es permitir al asegurado adoptar oportunamente las decisiones que él crea necesarias disponiendo de un tiempo razonable para contratar otra póliza que proteja el bien si así él lo resolviera; al notificarlo en tales términos se tendría la seguridad de que él tomó oportuno conocimiento de la cancelación -o no renovación en este caso- de su póliza de seguro. Finalmente, se agrega: Que el artículo 1.545 del Código Civil señala que: Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales, por consiguiente, sin haber habido un acuerdo de las partes para modificar o dejar sin efecto la renovación automática de la póliza, no resultaba posible a la compañía apartarse de lo que prescribe esta disposición legal.*

En este caso, se acogió el reclamo presentado ante el Defensor del Asegurado por el asegurado y, en el plazo de tres días contados desde que este fallo quedó a firme y no existieron trámites o recursos pendientes de resolver por el Defensor, la compañía debió renovar la póliza de seguro desde la fecha de término de su vigencia original, sin perjuicio de su derecho de ponerle término anticipado conforme a las reglas del artículo 27 del contrato en cuestión o de exigirle al asegurado la entrega de la información faltante en el momento que crea oportuno una vez practicada la renovación.

No cabe la menor duda que esta solución es la adecuada, es el espíritu de las normas que hemos venido desarrollando en este trabajo. En efecto, los derechos que consagra la ley de protección de consumidores y las normas hoy vigentes en el Código de Comercio, proponen un marco que limita libertad contractual y el *pacta sunt servanda* del artículo 1.545 del Código Civil. El criterio que se impone es protector del contratante más débil. Este diseño supone limitar la autonomía de la voluntad en el contrato de adhesión de seguros, debido al irreal poder negociador del consumidor tomador, quien al no redactar, sino sólo aceptar las cláusulas

propuestas, puede ver conculcado su derecho mediante renunciaciones o mandatos que pudieran imponérsele. Firmará el consumidor estos contratos, no tendrá muchas veces opción, quedando sujeto a interpretación, lo que llevará a que para poder encontrar cabida a sus derechos frente al redactor, deberá interponer una demanda. Es lo que pretende evitar el legislador. Debe prestarse el servicio ofrecido, la cobertura señalada, por ejemplo, sin perjuicio de lo que se hubiere pactado y predispuesto. Es lógico, entonces, por ejemplo, que pactada una cláusula de renovación tácita, y no habiendo prestado su consentimiento en la renovación del contrato el consumidor asegurado en el plazo señalado en la Condición General, ella tenga plena eficacia hasta que el mismo no manifieste su voluntad de dar por concluido el contrato pues, tal y como señala la NCG 349 de 2013: *Las estipulaciones más favorables para el asegurado o beneficiario podrán consignarse en las condiciones generales o particulares de la póliza. En caso de contradicción, primará la estipulación más beneficiosa para el asegurado.*

Meridianamente claro es, a estas alturas, que la actual redacción de las leyes en contratos de seguros busca evitar, objetivamente, ciertas cláusulas. Nos referimos a aquellas que, incluso mediante la firma del adherente, no producirán efecto alguno respecto del consumidor. La simple e inefable buena fe y la interpretación de los contratos, incluso el *pacta sunt servanda*, son mecanismos de control de la igualdad de los contratantes que, en la contratación de estos días, han sido superados por la ley.

## **8.2. SOBRE EL PROBLEMA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL QUE PRESENTAN LOS SEGUROS COLECTIVOS A SU TÁCITA RECONDUCCIÓN**

Un problema similar a los ya planteados nos presenta el inciso 4° del Art. 517 de la Ley 20.667. La renovación automática o tácita reconducción de cada contrato de seguro, colectivo o individual, a partir del 1 de diciembre de 2013 ¿debiera ajustarse a las exigencias de la nueva reglamentación del contrato de seguro en el Código de Comercio chileno? Creemos que sí. Tanto el condicionado general y particular, si fuera del caso, debiera ajustarse a las nuevas exigencias legales de la nueva reglamentación del Código de Comercio y la LPC. Tales contratos deben incorporar las exigencias legales de la nueva normativa, como exige la NCG 349

de 2013. Las compañías de seguros están obligadas al cumplimiento de las normas precontractuales de información propias del acto de consumo, en cuanto a la obligación del proveedor de suministrar la información comercial básica a través de medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno a ella, previo a la formación del contrato. En consecuencia, nacerá para el tomador-consumidor el orden público de protección irrenunciable, imperativo y dotado del poder de anular cláusulas abusivas o que le hagan renunciar derechos que la ley prohíbe renunciar conforme a la LPC y el nuevo articulado de seguros del Ccom.

Resulta extraordinariamente importante y como antecedente de lo señalado creemos que de forma auténticamente premonitoria, la norma del Oficio Circular 7981 de la SVS, de 2000, en la que en lo relativo a la manifestación de la voluntad por parte del asegurado establece y reitera la conformidad que debe tener la manifestación de la voluntad con el art. 3 letra a) de la ley de protección al consumidor, respecto a que el silencio no constituye aceptación en los seguros. La norma Oficio Circular 7981 de la SVS, de 2000, señala que: *(...) No existe normativa administrativa, reglamentaria o legal, que permita sustituir la expresión inequívoca de la voluntad en la celebración del contrato de seguros por una ficta que se infiere pura y simplemente de su silencio, para la contratación de coberturas de seguro.*

En la situación descrita, con relación al seguro, a los terceros usuarios la contratación entre una casa comercial u otra entidad y la aseguradora no le son oponibles, por lo cual la aceptación de la cobertura contratada en su favor debe efectuarse bajo su firma en documento escrito, separado e independiente, de tal forma que el asegurable exprese su voluntad inequívocamente<sup>162</sup>.

Es claro que la voluntad tácita como forma de declaración de voluntad, amparada en el silencio o en enrolamientos negativos, para materias propias de seguros, son cláusulas que de estar presentes en un contrato son abusivas y pueden ser declaradas nulas. El consentimiento debe formarse a partir de hechos indiscutibles, determinados y materiales que supongan expresión clara de contratar, lo contrario desvanece el orden de protección en el que se basa la LPC, que en el propio artículo 17 de la referida ley expresa que las aceptaciones deberán darse

---

<sup>162</sup> Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 5 de enero de 2014).



por escrito, expresamente, estampando la firma, para aquellos contratos que han de escriturarse y que son de adhesión, como el de seguros actualmente.

En este mismo sentido es que la SVS ha dictado la Circular No. 2126, de 7 de noviembre de 2013, que rige a todos los corredores de seguros y entidades aseguradoras<sup>163</sup>. La SVS, en uso de sus facultades legales, en especial lo dispuesto en el artículo 3º letra m) del D.F.L. N° 251, de 1931, modificó la Circular N°1390. La SVS señala en la Circular No. 2126, que en la propuesta de seguros los corredores deberán hacer constar por escrito las propuestas de seguros que reciban para su intermediación. La propuesta deberá informar, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura. También deberá indicarse el nombre y RUT del corredor y de quien intervino por cuenta de él.

De acuerdo a esta circular, adicionalmente, se deberá incorporar en forma destacada, la siguiente leyenda: *Con la emisión de la presente propuesta, no se obtiene cobertura alguna al riesgo que se procura asegurar. La cobertura comienza a regir únicamente a partir del momento en que esta propuesta sea aceptada por el asegurador y se inicie la vigencia de la póliza.* Esta leyenda no deberá incorporarse en caso de seguros colectivos en que la propuesta haga las veces de certificado de cobertura, por encontrarse el riesgo aceptado por el asegurador. El corredor deberá mantener copia de la propuesta y proporcionar otra copia al proponente, firmada por el corredor. Será responsabilidad del corredor acreditar el cumplimiento de esta obligación. Recuérdese que debe tenerse presente la Circular 2123, que se refiere a la información a incluir en pólizas de seguros, primas y comisiones; reglas para seguros contratados en forma colectiva; normas generales sobre información a entregar al público acerca del asegurador y corredor de seguros, y normas sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y de beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros<sup>164</sup>.

---

<sup>163</sup> Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 10 de enero de 2014).

<sup>164</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2123\\_2013.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2123_2013.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

En consecuencia, incluso para el órgano regulador administrativo, queda claro que las meras notificaciones de modificaciones unilaterales en un contrato de adhesión como el seguro, por sí solas, no son suficientes para manifestar la voluntad de un consumidor o tomador de seguros. El silencio del tomador o un conjunto de silencios interpretables por parte de la compañía de seguro en orden a entender que hay consentimiento del tomador de seguros, según la LPC en su artículo 3 letra a) y 17, no constituyen aceptación. La única forma válida de consentimiento en materia de consumo es la expresa y que supone que el predisponente o compañía de seguros cuenta con el medio adecuado para probar que el consumidor ha dado su aceptación a la creación, modificación, reconducción, renovación o extinción de un contrato de adhesión como el de seguros.

Las estipulaciones, logradas en un contrato de seguros, con silencio o aceptación tácita amparada en silencio son especialmente graves si tomamos en cuenta que dejamos en manos del silencio del consumidor o tomador del seguro privado la aceptación de cosas importantes del contrato de seguro, como el precio, prima, interés asegurable o las cuantías de las comisiones, auténticas causas del contrato para una compañía de seguros, y especialmente, para un tomador de los mismos. Son estas menciones del contrato de seguro privado reservadas hoy al predisponente o compañía en su determinación final, al ser un contrato de adhesión. Como el seguro es un contrato de adhesión, no se debe olvidar que el artículo 17 de la Ley 19.496, se exige que los contratos de adhesión consten por escrito de modo claramente legible, con letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano. No solo eso, señala su inciso final que la aceptación del consumidor debe darse por medio de la firma estampada en el mismo contrato. Esto también, a nuestro juicio, debiera ser aplicable a su renovación tácita.

En caso de que el asegurado no acepte las modificaciones en un contrato colectivo, es importante recordar que el artículo 517 inciso 5, expresa que el asegurador podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dentro de 10 días siguientes de recibida la notificación. No se debe en este punto perder de vista el ya estudiado Art. 17 D de la Ley 19.496, en su inciso 2, que señala el impedimento de realizar cambios *en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del*

soporte físico para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato. Nos parece que en esta materia hay plazos que no se avienen entre el Ccom y la LPC.

### **8.3. UN INTENTO FRUSTRADO DE REGULAR UNA MATERIA PROPIA DE LEY. LA BREVE EXISTENCIA JURÍDICA DEL “REGLAMENTO SOBRE MANIFESTACIÓN EXPRESA DE LA ACEPTACIÓN DEL CONSUMIDOR EN CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS”**

A partir del jueves 19 de diciembre de 2013, fecha en que fue publicado en el Diario Oficial, luego de haber cumplido su trámite de toma de razón en la Contraloría General de la República, entró en vigencia el reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros.<sup>165</sup>

El reglamento tenía por objeto regular los medios y condiciones para el otorgamiento de la aceptación del consumidor, en su modalidad de manifestación expresa, en la celebración, modificación y término de contratos de adhesión de productos y servicios financieros. Entre los aspectos más destacados de esta normativa se encontraba el establecimiento de un listado de medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia, para que los consumidores pudieran otorgar su aceptación expresa, en forma optativa a la contratación presencial. Los medios tecnológicos que figuraban en este listado son: las páginas web o sitios web electrónicos de los proveedores; correos electrónicos; comunicaciones telefónicas con mecanismo de grabación; mensajes de texto; dispositivos de autenticación

---

<sup>165</sup> Para el Ministro de Economía, Fomento y Turismo de la época, Félix De Vicente, “es importante la existencia de reglas claras que entreguen la necesaria confianza y certeza jurídica que debe existir en la industria financiera”. Al mismo tiempo, el Ministro recalcó que este reglamento entrega una gran protección a los consumidores, ya que les asegura que “sus contratos no serán modificados si es que su consentimiento expreso no ha sido entregado con pleno conocimiento de las modificaciones que se le proponen y usando medios seguros y verificables. Con este reglamento tendremos una normativa moderna que promueve la contratación a través de medios electrónicos y a distancia”. Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2013/12/655-556679-9-reglamento-de-consentimiento-expreso-para-contratos-financieros-entrara-en.shtml> (fecha de consulta 30 de octubre de 2014).

biométrica; cajeros automáticos; terminales de venta electrónicos y cualquier otra forma de firma electrónica.

Para que el empleo de dichos medios fuera válido, éstos debían permitir reconocer y verificar en forma previa la identidad del consumidor y que este último otorgase su aceptación tras haber conocido la oferta. Asimismo, el proveedor debía permitir al consumidor almacenar o imprimir una copia del contrato en forma previa a la aceptación de la oferta, además de enviarle, posteriormente, una copia del contrato perfeccionado. El reglamento además, tenía las especificaciones mínimas que debían contener las propuestas de modificación de los proveedores, ya que *“se exige que además de señalar el contenido de la misma y el plazo en que entrarán a regir en caso de ser aceptadas expresamente por el consumidor, cumplan cabalmente con las disposiciones de la Ley del Consumidor, y por tanto, no pueden contener cláusulas abusivas”*<sup>166</sup>.

Sólo para el caso en que las propuestas de modificación cumplieran tales exigencias, y sean rechazadas expresamente por el consumidor o éste no se pronuncie dentro del plazo fijado, que no podía ser inferior a 30 días hábiles desde la comunicación, se daba derecho a cualquiera de las partes para poner término a los contratos de duración indefinida.

Por último, se señalaba que en caso que el proveedor ejerciera la facultad de poner término a los contratos de duración indefinida, no se podrían generar cobros por término al consumidor y dicha finalización sólo podría hacerse efectiva en un plazo no inferior a 60 días hábiles, desde el correspondiente aviso<sup>167</sup>.

Cabe señalar que este reglamento fue impugnado ante el Tribunal Constitucional chileno, básicamente por invadir materias propias de ley, aspecto en el que coincidimos plenamente. El proceso tuvo el Rol N° 2565-13, sobre requerimiento

---

<sup>166</sup> Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2013/12/655-556679-9-reglamento-de-consentimiento-expreso-para-contratos-financieros-entrara-en.shtml> [fecha de consulta 30 de octubre de 2014].

<sup>167</sup> Disponible en <http://www.economia.gob.cl/2013/12/17/ministro-de-vicente-reglamento-de-consentimiento-expreso-entrara-en-vigencia-este-jueves.htm> [fecha de consulta: 10 de enero de 2014].

presentado por un grupo de diputados, apoyados por organizaciones de consumidores y buscaba dejar sin efecto el polémico reglamento dictado por el Ministerio de Economía por consentimiento en operaciones bancarias y no bancarias. Fueron parte de este proceso la Fundación Chile Ciudadano; los senadores señores Eugenio Tuma Zedán, Guido Girardi Lavín y Jaime Quintana Leal; la Asociación de Consumidores Marga Marga Provincia Inteligente (ACOMPI); la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS); la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G.; y la académica Francisca Barrientos Camus.

Finalmente, lo que prueba que en estos temas la voluntad política es fundamental, el *Reglamento sobre manifestación expresa de la aceptación del consumidor en contratos de adhesión de productos y servicios financieros*, fue retirado por el actual gobierno de Chile, presidido por Michelle Bachelete Jeria, por lo que no rige actualmente.

## 9. BASES PARA UNA MANERA UNITARIA DE MANIFESTAR EL CONSENTIMIENTO, POR PARTE DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS EN LA LPC Y EN EL CÓDIGO DE COMERCIO

Hemos ya señalado que el silencio, como forma de manifestación de voluntad, llevaría incorporada la carga de contestar, por el tomador o su representante, todas las ofertas recibidas en los términos señalados por el proveedor, al estar incorporada esta carga en las cláusulas predisuestas en tal sentido. Señalamos que esta práctica es una intromisión indebida en la esfera jurídica de los consumidores y resultaría abusivo, en conformidad al artículo 16 letra g) de la LPC, en consecuencia contrario a la buena fe y con grave desequilibrio mirado desde las prestaciones de las partes<sup>168</sup>. Estas reservas que debieran darse a cada propuesta del proveedor del bien o servicio, que unilateralmente incorpore la carga de contestar bajo pena de aceptación de las condiciones propuestas, produce un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato. Las estipulaciones, logradas en un contrato de seguros, con silencio o aceptación tácita, que precise de silencio o enrolamiento negativo, son especialmente graves si tomamos en cuenta que dejamos en manos de una interpretación la inactividad del consumidor o tomador del seguro, en definitiva y verbigracia, la aceptación de cosas esenciales del contrato de seguro, como el precio, prima, interés asegurable o las cuantías de las comisiones, auténticas causas del contrato para una compañía de seguros y especialmente para un tomador de los mismos. Werner Flume, en su clásica obra "El negocio Jurídico", señala una idea que nos parece importante en este orden: *En el tráfico jurídico negocial nadie puede*

---

<sup>168</sup> La cláusula abusiva "en doctrina es aquélla que confiere derechos exorbitantes en favor del proponente del contrato de adhesión, le atribuyen la facultad de fijar o modificar sus elementos, su régimen jurídico, como cambiar el tipo de producto o servicio, modificar los precios, ceder el contrato sin el consentimiento del adherente, la atribución de la facultad exclusiva de interpretación del contenido contractual, la sumisión de la ejecución de las prestaciones a condiciones de carácter potestativo, cuya realización dependa únicamente de la voluntad del proponente, la atribución del derecho de libre rescisión del contrato al mismo proponente y, en general, cualquier reforma al contenido del contrato" Corte de Apelaciones de Valparaíso, Sentencia de 4 de octubre de 2007, Causa Rol 874-2007, en especial considerandos 12°, 13° y 14°. Sobre este particular, Pizarro Wilson, Carlos (2002): *La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el Derecho chileno* en Barrientos Camus, Francisca; De la Maza Gazmuri, Iñigo; Pizarro Wilson, Carlos (2012) *Consumidores*, Abedelo Perrot Legal Publishing Chile Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 66 y ss.

*imponer a otro que el silencio sea signo de declaración. Nadie puede, solamente porque él así lo decida, forzar a otro a que tenga que hacer una declaración, porque de no hacerlo su silencio valdría como declaración*<sup>169</sup>.

Es por todas estas razones que en un contrato de adhesión, como el de seguros, no es admisible que el predisponente, único redactor del contrato, fuerce a otro, porque él lo decide, a hacer una declaración o más bien deducírsela de varios actos<sup>170</sup>. Si no lo hace, entonces considera que acepta sus disposiciones contractuales.

Para interpretar adecuadamente la LPC y los nuevos artículos del Ccom., en consecuencia, en cuanto al orden de protección del contratante más débil en el contrato de seguros, sistemáticamente las formas de consentimiento sólo deben ser aquellas que inequívocamente conducen a entender que el perfeccionamiento del vínculo contractual se ha realizado y por escrito de manera unívoca, debiendo descartarse a aquellas que como el silencio, pueden dar a entender otras consecuencias de su acaecimiento.

Lo abusivo es que el predisponente, la compañía de seguros, a consecuencia del silencio circunstanciado, infiera, porque así él mismo lo ha predispuesto, que se acepta la renovación del contrato de seguros no privilegiando con ello el orden de protección del contratante más débil. Recordemos que el tomador cuando contrata lo hace bajo lo señalado por el predisponente y es ahí donde la ley erige el orden de protección, blindando los derechos que, aunque renunciados en el mismo contrato por el consumidor, para la ley no tendrá valor alguno.

El consentimiento debe formarse a partir de hechos indiscutibles, determinados y materiales que supongan expresión clara de contratar, tácitos eventualmente, pero nunca en silencio o ayudados del silencio, lo contrario desvanece el orden de protección en el que se basa la LPC y ahora el Ccom.

---

<sup>169</sup> Flume, Werner (1998) *El negocio jurídico*, parte general del Derecho Civil, tomo segundo, cuarta edición, no modificada, traducción: José María Miquel González y Esther Gómez, calle Fundación Cultural del Notariado, Madrid, pp. 94.

<sup>170</sup> En el Derecho inglés se requiere la comunicación de la intención de aceptar al oferente, aun cuando éste le atribuya valor de aceptación al silencio del destinatario.

No en vano, el inciso final del artículo 17 de la LPC señala: *Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.*

Por último, en relación a lo anterior, el Art. 17 D de la Ley 19.496, en su inciso segundo, señala el impedimento de realizar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente, esto es un auténtico control de contenidos<sup>171</sup>.

En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato. Esto es una limitación definitiva a las modificaciones que el asegurador quisiera agregar y que no está considerada, tan claramente, en la nueva normativa del Ccom.

En la LPC, los deberes de información aparecen intensificados por expresa disposición del legislador, no cabe duda que ello se suma a la intención del legislador de limitar las cláusulas abusivas, apoyando así la labor que aisladamente había desempeñado hasta la reforma de la Ley 20.555 el artículo 16 de la LPC. En este sentido, el artículo 17 D se hermana al artículo 2 bis, 3º inciso segundo, letra a), 17 A, 17 B y 17 G de la LPC, en ellos se puede advertir una ordenación de la información requerida por el consumidor asegurado que le ayude a comprender el contenido obligacional del contrato de seguros y petrificar el clausulado propuesto, salvo modificación bilateral del mismo o por causas legales.

---

<sup>171</sup> Goldenberg, Juan Luis (2013): "Artículo 17 D" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 419 y ss.



La norma del artículo 17 D se integra con el artículo 26 del Decreto N° 42<sup>172</sup>, y el artículo 25 del Decreto N° 43<sup>173</sup>, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del año 2012. Sobre ello se advierte un problema, tal y como señala Goldenberg: *La norma en este aspecto no tiene una redacción completa, en tanto distingue, por una parte, la obligación del proveedor de informar periódicamente al consumidor, al tiempo que, por la otra, agrega la obligación de otorgar la correspondiente información dentro del plazo máximo de tres días hábiles desde que así le fuera solicitado por el consumidor. La diferencia entre uno y otro supuesto se encontraría en la iniciativa de este último para la obtención de la información, inexistente en el primer supuesto, e indispensable en el segundo. El problema de esta interpretación estriba en determinar la periodicidad de la información que debería ser entregada por el proveedor sin mediar requerimiento de parte, puesto que la idea de "periodicidad" podría ser llenada con cualquier suerte de extensión temporal. Para estos efectos, los Reglamentos, aun sin ser llamados específicamente para estos efectos, han establecido una periodicidad trimestral*<sup>174</sup>.

Lo que Goldenberg señala, acertadamente a nuestro juicio, es que en estos aspectos hay una importante dispersión y falta de trabajo prolijo por nuestros legisladores, lo que normativamente y, lamentablemente, en varios pasajes de la ley hace que choquen plazos o no se avengan requisitos también con el Código de Comercio, lo que supone una dura labor de interpretación.

Un caso de esta naturaleza lo encontramos en la contratación colectiva de seguros, en especial en lo relativo a lo que sucede con los seguros asociados a créditos hipotecarios, ¿la información que se entrega cada vez que se perfeccione un contrato de seguro debe seguir la disciplina del artículo 12 y 12 A) de la Ley 19.496 o bastan las menciones del artículo 517 del Código de Comercio?

---

<sup>172</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

<sup>173</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

<sup>174</sup> El Contrato de Seguro debe regirse también por estos decretos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Sobre el artículo 17 D, ver Goldenberg, Juan Luis (2013) "Artículo 17 D" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 426.

No es menor el problema planteado, porque en el artículo 17 D) de la Ley 19.496 se establece que: *Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado.* Por su parte, el artículo 519 del Código de Comercio señala cinco días para la entrega de esa información<sup>175</sup>, mismo plazo que se establece ahora en el artículo 10 del Decreto Supremo n° 1393, que modificó el Decreto Supremo n° 1055, de 2012, sobre reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros de 1 de junio de 2013. Anteriormente, el Decreto Supremo n° 1055, de 2012, establecía cuatro días para remitir al asegurado la póliza contratada, contando esos cuatro días como aquellos siguientes a su recepción de parte de la entidad aseguradora, debiendo verificar al momento de entregársela, que las condiciones del contrato son las mismas propuestas a la compañía de seguros. No obstante lo anterior, serán los tribunales los llamados, en caso de conflicto, a dilucidar cuál plazo debe primar si el de la LPC o el del Código de Comercio en esta materia.

Ahora bien, lo que sí es claro es que por aplicación del principio *pacta sunt servanda*, una cosa es informar por medios físicos o electrónicos y otra muy distinta es que, a propósito de ello, se modifique el contrato. Son cosas completamente distintas. No se puede modificar el contrato a propósito de informar las condiciones del contrato de seguro o la póliza o certificado de cobertura, son fines de comunicación diferentes, y si se quieren juntar en un solo acto, deberá expresamente señalarse. No cabe interpretación distinta que hacer o presuponer.

---

<sup>175</sup> Art. 519. del Código de Comercio: *Entrega de la póliza. El asegurador deberá entregar la póliza, o el certificado de cobertura, en su caso, al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato.*

*El corredor deberá entregar la póliza al asegurado dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción.*

*El incumplimiento de la obligación de entrega de la póliza dará derecho al asegurado a reclamar daños y perjuicios al asegurador o al corredor en su caso.*

Tampoco, conforme al inciso final del artículo 17 D de la LPC, es posible condicionar las renovaciones, restituciones o reposiciones a la celebración de un nuevo contrato. Esto último no es permitido, lisa y llanamente porque lo pactado obliga y no puede ser modificado aquello perfeccionado sino por mutuo consentimiento o por causas legales, de acuerdo a nuestro artículo 1.545 del Código Civil.

Por último, y para concluir con los deberes precontractuales en relación de las Leyes 20.555 y 20.667, el inciso cuarto del artículo 517 Ccom trata sobre el término anticipado del contrato del contrato colectivo de seguros, que es también mencionado en el Art. 17 B letra c) de la LPC<sup>176</sup>.

El principal problema que se presenta en este tipo de contratos, en cuanto a los deberes precontractuales de información, deriva del escueto detalle que tal deber comprende por parte del Código de Comercio en el artículo 517. Este, que es un problema común en la nueva legislación, deja entregada a la LPC, a nuestro juicio, y gracias a la condición de consumidor del tomador, el contenido mínimo que debe contener la “ *copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura*”. En el último caso, la ley exige al asegurador y al corredor del seguro, la mantención a disposición de los interesados de una

---

<sup>176</sup> Art. 517. *Contratación colectiva de seguros. Hay contratación colectiva de seguros en aquellos casos en que mediante una sola póliza se cubra a un grupo determinado o determinable de personas vinculadas con o por el tomador.*

*En este caso llámase tomador o contratante, a quien celebra el contrato por el grupo asegurado.*

*A través del tomador, el asegurador deberá entregar a cada uno de los asegurados que se incorporen al contrato de seguro colectivo, una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En el último caso, tanto el asegurador como el tomador y el corredor del seguro, deberán mantener a disposición de los interesados una copia de la póliza.*

*El asegurador deberá, también, notificar a los asegurados a través del tomador, todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato. Las modificaciones no informadas serán inoponibles al asegurado.*

*En tal evento, el asegurado podrá renunciar al contrato mediante comunicación escrita dirigida al asegurador, dentro de los diez días siguientes de recibida la notificación, en cuyo caso deberá restituirse la prima que se hubiere abonado desde la modificación.*

*Si la comunicación de renuncia se hubiere presentado ante el tomador o el intermediario, se presumirá su conocimiento por el asegurador a contar de la fecha de su presentación.*

*El tomador es responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas en que intervenga, sin perjuicio de la responsabilidad del asegurador por las gestiones que hubiere encomendado. El asegurador no podrá oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador.*

*En este tipo de contratos de seguro, la indemnización de los siniestros cede a favor del asegurado afectado por ellos, o del beneficiario, en su caso.*

copia de la póliza, tal y como se menciona en el inciso 3 del artículo 517 del Ccom.

Por lo tanto, de acuerdo con la LPC y el Ccom., la póliza o en su defecto el certificado que el asegurador debe entregar, al menos debiera cumplir con las exigencias de manifestar las *condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente* para el tomador (Art. 3, inciso 2, letra b, Ley 19.496), garantizar el derecho del asegurado a la *información veraz y oportunidad sobre los bienes y servicios ofrecidos* (Art. 3, inciso 1, letra b, Ley 19.496), y los mínimos preceptuados en el Art. 17 B, del que antes en este mismo trabajo nos hemos ocupado.

Si sólo recurrimos a las normas del Ccom., creemos que en los artículos 512 y 516 de la Ley 20.667 no se asegura de ninguna manera el conocimiento por parte del consumidor de la información propiamente tal y menos se garantiza la oportunidad de tal conocimiento.

Es importante este punto porque *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*, según reza el artículo 12 de la LPC. Conforme precisamente al artículo 12 de la LPC y el art. 12 A de la misma ley, si este consentimiento es electrónico, se exige mucho más que simplemente una copia de la póliza, o, al menos, un certificado que acredite la cobertura. En efecto, en tales casos se requieren especiales condiciones para que el consentimiento se entienda perfeccionado, el que está sujeto a si el consumidor ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenar o imprimir la oferta que se le hace<sup>177</sup>.

---

<sup>177</sup> Artículo 12 A.- *En los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.*

*La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.*

*Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo.*

De acuerdo al inciso final del artículo 12 A, además una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Se puede enviar por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice siempre el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Recordemos que respecto a la contratación a distancia, mediante circular N° 1774 de la SVS, de fecha 14 de septiembre de 2005, se limitó la oferta y comercialización de seguros en forma telefónica a las pólizas individuales, sea directamente, por intermedio de agentes de venta o de corredores de seguros, disponiendo que las aseguradoras y corredoras de seguros, podrán contratar servicios de empresas de telemarketing que provean un medio de contacto con los asegurables.

En cuanto a la contratación a distancia de seguros, seguros de rentas vitalicias y los seguros colectivos o masivos, es importante la contratación por internet, esto porque la contratación telefónica solo es permitida para la modalidad de seguros individuales<sup>178</sup>. La norma anterior debe complementarse con la Circular número 2148<sup>179</sup>, dictada por la SVS con fecha 8 de abril de 2014, que entró en vigencia el 1 de mayo de 2014 y que deroga a contar de esa fecha la Circular N° 1587. Esto no obstante señalar que: *La comercialización telefónica de seguros, regulada por esta circular, puede utilizarse para suscribir pólizas individuales y para incorporar asegurados en pólizas colectivas*. En la Circular número 2148, se expresa que es responsabilidad de las compañías de seguros y corredores de seguros, en su caso, que la comercialización telefónica de seguros se realice en forma segura, íntegra y confidencial, respetando los derechos de los clientes asegurables y las normas legales, reglamentarias e instrucciones a que se sujetan las entidades aseguradoras y corredores de seguros. Es deber de la

---

*Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.*

<sup>178</sup> Información disponible en <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-contratos-a-distancia-sernac.pdf> (fecha de consulta 10 de enero de 2014).

<sup>179</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

aseguradora o el corredor proporcionar mecanismos para efectuar consultas y comunicaciones, debiendo siempre otorgar al asegurado un comprobante, código o número de recepción de éstas, al momento de efectuarse. Con ello, la carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación es de cargo de la aseguradora o corredor.

No deja de llamar la atención que la comercialización telefónica de seguros, regulada por la Circular 2148, pueda utilizarse para suscribir pólizas individuales y para incorporar asegurados en pólizas colectivas, directamente por el asegurador o por medio de sus agentes de ventas o a través de corredores de seguros, a quienes llama oferentes. Se confirma, eso sí, la discordancia con el Código de Comercio, por cuanto, a diferencia de lo que señala el artículo 513 letra q), para la SVS, los oferentes del seguro es el asegurador, ya sea por medio de sus agentes de ventas o a través de corredores de seguros, a los que expresamente llama oferentes. Nos parece que esta interpretación es armónica con la que señala el artículo 515 del Ccom, referido a la celebración del contrato de seguro en general, cuando expresa en su inciso segundo que: *La existencia y estipulaciones del contrato se podrán acreditar por todos los medios de prueba que contemplen las leyes, siempre que exista un principio de prueba por escrito que emane de cualquier documento que conste en télex, fax, mensajes de correo electrónico y, en general, cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal.*

No hay prueba que valga contra lo que expresa la póliza que surge de la celebración del contrato. Es especialmente importante lo que señalamos porque cada vez que *el seguro conste de un certificado de cobertura definitivo, se entenderá que forman parte de éste los términos y condiciones de la respectiva póliza de seguro colectivo o flotante.*

En definitiva, nos parece que esta es una interpretación consistente con el hecho de que el artículo 517 se enmarca dentro de los diferentes *modos de contratar el seguro*. Enumeración que comienza con el *Seguro por cuenta ajena*, en el artículo 516, y continúa con el artículo 517 precisamente con la *Contratación colectiva de seguros*. Es decir, sobre estos artículos 516 y 517 rige de forma general el artículo 515 del Ccom.

La Circular número 2148<sup>180</sup>, fija, además, requisitos de información precontractual, señalando que el asegurador o por medio de sus agentes de ventas o a través de corredores de seguros (oferentes) *deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro*. Hay obligación de expresar, tal como ocurre en la LPC, de que: *Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio.*

*En caso que el cliente asegurable manifieste su interés por contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación y como medida de respaldo a su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo además el oferente entregarle sus datos de contacto.* En concordancia, en nuestra opinión, con el artículo 3 letra a) de la LPC: Únicamente podrá considerarse como aceptación la expresión de voluntad manifestada inequívocamente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiéndose interpretar o presumir *el silencio en este sentido*. Acorde, también, con el artículo 12 A y 17 de la misma ley.

---

<sup>180</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

## **10. LOS DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN EN LAS NORMAS EMANADAS DE LOS ÓRGANOS REGULADORES O FISCALIZADORES. SOBRE LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS DE LA SVS EN MATERIAS DE INFORMACIÓN**

Otra de las cuestiones que han surgido en la industria del seguro en Chile, en el contexto de la nueva ley, se relaciona con las funciones y atribuciones de los órganos reguladores o fiscalizadores estatales de las compañías de seguros. En tal sentido, nos preguntamos qué ocurre en el caso de la contratación estandarizada de productos de seguros frente a las normas regulatorias dictadas por la SVS y la fiscalización del Sernac, en el contexto de la reforma al Título VIII Libro II de nuestro Código de Comercio, que introdujo una nueva regulación sobre el contrato de seguro.

A las dificultades que hemos observado sobre el ámbito de aplicación de la Ley 20.555, se suma la necesidad de revisar el impacto de esta nueva normativa, en especial, la imperatividad que incorporó nuestro legislador en el artículo 542 y que incide en el deber precontractual de información, objeto de nuestro estudio<sup>181</sup>.

Como expresamos al inicio de nuestro trabajo, a nuestro juicio, los contratos de seguros o las pólizas redactadas por el asegurador, han sido fuertemente limitadas como fuente del derecho privado de los seguros. Esto es así porque, a partir de la reforma de las Leyes 20.555 y 20.667, estas pólizas o los contratos, no pueden vulnerar derechos de los consumidores consagrados en la LPC, como tampoco aquellas reglas que emanan del Título VIII del Libro II del Código de Comercio, ya que conforme al art. 542, se consagró la imperatividad de las normas del Código de Comercio, salvo en cuanto a que las estipulaciones contractuales contenidas en los contratos de seguros sean más beneficiosas para el asegurado, excluyendo de esta regla a los seguros de grandes riesgos. Ahondaremos en este aspecto durante varios pasajes de esta obra<sup>182</sup>.

---

<sup>181</sup> Para revisar el detalle histórico de este artículo y el proyecto que le dio origen, ver en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl) Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recaído en el proyecto sobre contrato de seguro. Boletín n° 5185-03-1, fecha de consulta 10 de enero de 2014.

<sup>182</sup> El artículo 542 del Ccom chileno expresa: *Art. 542. Carácter imperativo de las normas. Las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo, a no ser que en éstas se disponga*



Las normas de la SVS que la habilitan para regular a las compañías de seguros parten del Decreto con Fuerza de Ley 251 de 1931. Esta normativa expresa los requisitos y condiciones que deben cumplir los aseguradores, las prohibiciones que delimitan la oferta con el objetivo de garantizar la probidad de los diferentes agentes del mercado y la protección de las relaciones contractuales de manera de no menoscabar la posición del asegurado.

El contrato de seguros quedaba, antes de las reformas explicadas en este trabajo, circunscrito al Código de Comercio y los modelos de condicionados generales depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros, según lo exige todavía la letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931<sup>183</sup>.

---

*otra cosa. No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.*

*Exceptúanse de lo anterior, los seguros de daños contratados individualmente, en que tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima anual que se convenga sea superior a 200 unidades de fomento y los seguros de casco y transporte marítimo y aéreo.*

Sobre este tema, Ríos Ossa, Roberto (2014): *La imperatividad de las normas que regulan el contrato de seguro en el ordenamiento jurídico chileno y el control de contenido del contrato: ¿cambio radical en el sistema de aseguramiento?* en Estudios de Derecho Comercial, Cuartas Jornadas Chilenas de Derecho Comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehuédé Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.43-60.

<sup>183</sup> La letra e) del artículo 3 del Decreto con Fuerza de Ley número 251 del año 1931, señala: Art. 3°. *Son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:*

*e) Mantener a disposición del público, los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que se contraten en el mercado. Las entidades aseguradoras podrán contratar con dichos modelos a partir del sexto día que hubieren sido incorporados al Depósito de Pólizas que, para esos efectos, llevará la Superintendencia.*

*Las compañías de seguros del primer grupo, en los casos de seguros de Transporte y de Casco Marítimo y Aéreo, como asimismo en los contratos de seguros en los cuales, tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima anual que se convenga no sea inferior a 200 unidades de fomento, no tendrán la obligación señalada en el párrafo precedente y podrán contratar con modelos no depositados en la Superintendencia, debiendo la póliza respectiva ser firmada por los contratantes.*

*Será responsabilidad de las compañías que las pólizas de seguros que contraten, estén redactadas en forma clara y entendible, que no sean inductivas a error y que no contengan cláusulas que se opongan a la ley. En caso de duda sobre el sentido de una disposición en el modelo de condición general de póliza o cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según sea el caso.*

*La Superintendencia fijará, mediante norma de aplicación general, las disposiciones mínimas que deberán contener las pólizas.*

*La Superintendencia podrá prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su juicio, su texto no cumpla con los requisitos de legalidad y claridad en su redacción, o con las disposiciones mínimas señaladas precedentemente.*

En este sentido, y para fines de este estudio, reviste interés la norma del DFL 251 Art. 3, letra m. En ella se expresa que el deber de información depende en gran medida de la SVS, en cuanto a que ella debe resguardar que las pólizas se ajusten a la ley, como a toda la normativa aplicable. En el inciso tercero de este artículo, se recalca la idea de que las pólizas no *deben oponerse a la ley*, insistiendo en la necesidad de que las mismas sean factibles de entender por el contratante tomador. Por último, en el inciso final de la citada norma, se otorga la potestad a la SVS de fijar los mínimos que debe contener cada póliza.

Nos parece que esta es ahora una materia que debiera quedar regulada íntegramente por la ley, en el nuevo artículo 517 del Ccom. y que debiera estar de acuerdo también al Art. 17 y siguientes de la LPC. El rol de la SVS deberá ser cauteloso en no vulnerar en sus interpretaciones el sentido y alcance de la ley, teniendo en cuenta que estas son normas imperativas y de orden de protección.

En el mismo sentido, la norma del Art. 12 del DFL 251, en cuanto al deber de información, la entendemos como tácitamente derogada en cuanto a su obligatoriedad, por cuanto el DFL 251 señala que la Superintendencia puede fijar los plazos, medios de envío y formato por los que se haga cumplimiento al deber de información, lo que desborda con creces el marco que a nuestro juicio permite la nueva reglamentación del Ccom y la LPC.

En efecto, la SVS no podrá, en aquellas materias propias de leyes citadas, una de ellas imperativa y la otra con expresos derechos irrenunciables como es el de información, disponer otra cosa que aquella que precisamente el legislador se ha encargado de normar de manera específica y posterior en las Leyes 20.555 y 20.667.

La aplicación del Art. 20 del DFL 251, en cuanto a los requisitos de carácter objetivo a los que debe ajustarse la compañía aseguradora al momento de conceder o no un seguro, deberá desde ahora ejercerse vigilando el cumplimiento de los artículos pertinentes de la LPC, especialmente en aquellos derechos irrenunciables y el Ccom.

### **10.1. SOBRE LOS VARIOS TEXTOS LEGALES DISPERSOS, DE DISTINTA JERARQUÍA, QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN MATERIAS DE INFORMACIÓN PREVIA AL CONSENTIMIENTO DE SEGUROS Y QUE, EN ALGUNOS CASOS, OTORGAN COMPETENCIAS A LA SVS**

Existen, como podrá apreciarse, varios textos legales dispersos que inciden directamente en materias de información previa al consentimiento de seguros y que se cruzan con las competencias propias de la SVS.

Así, la Ley 18.490 de 1986, reafirma en su artículo 11 la responsabilidad que le cabe al tomador respecto a la contratación del seguro: *El asegurador podrá repetir contra el tomador del seguro por cualquier cantidad que haya debido abonar como indemnización en los términos de esta ley, cuando concurren circunstancias que digan relación con la eficacia del contrato de seguro o con el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el tomador que, en otro caso, habrían autorizados al asegurador para no pagar la respectiva indemnización.*

Debe hacerse necesariamente un paralelo con la Ley 20.667 en el artículo 517 en la materia señalada anteriormente. En el Art. 17 de la Ley 18.490, se establece una equivalencia entre el certificado de cobertura y la póliza, señalando que: *La contratación del seguro obligatorio deberá constar en un certificado que hará las veces de póliza y del cual se entenderá que forman parte integrante las condiciones y cláusulas que la Superintendencia apruebe conforme al artículo 21.* No cabe duda del valor probatorio de la póliza, habida cuenta del detalle extenso que el mismo artículo contiene.

Por su parte la Ley 20.448, en cuanto a la *Restricción a la Exigencia de Contratación de Seguros Asociados al otorgamiento de créditos*, en su artículo 8, prescribe que *los proveedores de créditos que exijan la contratación de seguros asociados a su otorgamiento no podrán condicionarlo, ni ofrecer condiciones de contratación distintas, a aquellos consumidores que contraten los seguros que tales proveedores ofrezcan o intermedien.* Este es un ejemplo de cómo se relaciona y aplica la Ley 19.496 al Contrato de Seguro en sus principios inspiradores. Queda en esta normativa expresamente señalada la prohibición de ventas atadas, las mismas que menciona el Art. 17 H de la Ley de Protección al Consumidor.

En cuanto a las Circulares de la SVS, cabe mencionar la número 1457 de 1999, hoy derogada por la 2123 de 22 de octubre de 2013, que determina la información que debe incluir la póliza de seguros, requisitos tanto o más exigentes que los de la propia LPC<sup>184</sup>. En lo que respecta a la Contratación Colectiva de seguros, se establece en esta circular que no se podrá eximir de sus obligaciones al contratante respecto a cada asegurado, como sucede en el inciso 7 del art. 517 de la Ley 20.667<sup>185</sup>.

Se regula también el contenido mínimo del certificado de cobertura, que es muy escueto en relación a la Ley de Protección al Consumidor y se dispone que sólo a petición del consumidor, se tendrá el deber de entregar un desglose de los términos por los que se ha contratado, entendemos que esta norma es de inferior jerarquía y que al pugnar con el Código de Comercio y la LPC debe entenderse sin efectos.

Por su parte, la Circular 1571 de 2001, establece como requisitos para la contratación de seguros a través de otras entidades, específicamente bancos y sociedades financieras, que sean seguros individuales y que sean ofertados de modo que el asegurado sólo deba prestar su aceptación pura y simple a la contratación. Recordemos que respecto a la contratación a distancia, mediante circular N° 1774 de la SVS, de fecha 14 de septiembre de 2005, se limitó la oferta y comercialización de seguros en forma telefónica a las pólizas individuales, sea directamente, por intermedio de agentes de venta o de corredores de seguros, disponiendo que las aseguradoras y corredoras de seguros, podrán contratar servicios de empresas de telemarketing que provean un medio de contacto con los asegurables. En cuanto a la contratación a distancia de seguros, seguros de rentas vitalicias y los seguros colectivos o masivos, es importante la contratación por internet, esto porque la contratación telefónica solo es permitida para la modalidad de seguros

---

<sup>184</sup> La Circular 2123, que se refiere a la información a incluir en pólizas de seguros, primas y comisiones; reglas para seguros contratados en forma colectiva; normas generales sobre información a entregar al público acerca del asegurador y corredor de seguros, y; normas sobre promoción, publicidad y oferta de seguros y de beneficios asociados a la contratación de pólizas de seguros.

<sup>185</sup> Todas las normas administrativas de SVS que se señalarán a continuación, están disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 10 de enero de 2014).

individuales<sup>186</sup>. Se debe recordar que la Circular 1587 se encuentra derogada. A su vez, la Circular número 2148, de 8 de abril de 2014, que imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros, expresa que el asegurador o agentes de venta o corredores de seguros, son los oferentes, no los asegurados o tomadores consumidores<sup>187</sup>.

La norma del Oficio Circular 7981, de 2000, en lo relativo a la manifestación de la voluntad por parte del asegurado, señala de manera perentoria que: (...) *No existe normativa administrativa, reglamentaria o legal, que permita sustituir la expresión inequívoca de la voluntad en la celebración del contrato de seguros por una ficta que se infiere pura y simplemente de su silencio, para la contratación de coberturas de seguro.*

*En la situación descrita, con relación al seguro, a los terceros usuarios la contratación entre una casa comercial u otra entidad y la aseguradora no le son oponibles, por lo cual la aceptación de la cobertura contratada en su favor debe efectuarse bajo su firma en documento escrito, separado e independiente, de tal forma que el asegurable exprese su voluntad inequívocamente.*

Esta norma no hace más que ratificar la conformidad que debe tener la manifestación de la voluntad con el art. 3 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor, respecto a que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo y nos parece una norma premonitoria del actual concepto que se tiene del tipo de consentimiento a prestar por el consumidor tomador del seguro.

En cuanto a las Normas de Carácter General, la NCG 50 de 1994, norma dictada conforme al artículo 57 del DFL 251 de 1980, en su letra B, respecto a la intermediación en la contratación de seguro, en su encabezado señala: *Información a sus clientes sobre diversificación en sus negocios y de las compañías con que trabajan y sobre pólizas de seguro para responder el cumplimiento de sus obligaciones.* Esto debe vincularse, como dicta el párrafo que le sigue, con los artículos 57 y 58 del mismo Decreto, que sin embargo, no precisan cuál es el deber de información que

---

<sup>186</sup> Información disponible en <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-contratos-a-distancia-sernac.pdf> (fecha de consulta 10 de enero de 2014).

<sup>187</sup> Información disponible en [http://www.svs.cl/normativa/cir\\_2148\\_2014.pdf](http://www.svs.cl/normativa/cir_2148_2014.pdf) (fecha de consulta 16 de abril de 2015).

se tiene respecto a las pólizas como elemento probatorio del contrato y en los contratos de contratación colectiva. A su vez, conforme al Art. 516 inciso final de la Ley 20.667, el único modo de poner en conocimiento de las obligaciones que debe cumplir el asegurado es por un certificado de cobertura<sup>188</sup>.

Por su parte, la NCG 279 de 2010, se ampara en el Artículo 3, letra m y 57 del DFL 251. Supone un deber de información que le es imperativo entregar a los asegurados, por parte de los intermediarios. Modifica la Norma de Carácter General anterior, incluyendo un párrafo que posibilita que se mantenga en constante disposición para los asegurados la información necesaria respecto al mandato por el cual se contrata y las obligaciones que emanan del contrato, pensando en un contrato solemne. Además, se agrega un anexo que debiera ser adjunto a la cotización y quedar en posesión del asegurado, donde se especifican los datos del intermediario y las condiciones propuestas.

Conforme a la Circular N°. 2126, de 7 de noviembre de 2013, que rige a todos los corredores de seguros y entidades aseguradoras, la SVS, en uso de sus facultades legales, en especial lo dispuesto en el artículo 3º letra m) del D.F.L. N° 251, de 1931, modificó la Circular N°. 1390.

La SVS señala ahora que en la propuesta de seguros los corredores deberán hacer constar por escrito las propuestas de seguros que reciban para su intermediación. La propuesta deberá informar, al menos, el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducibles, la prima o método para su cálculo, el periodo de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de la cobertura. También deberá indicarse el nombre y RUT del corredor y de quien intervino por cuenta de él.

De acuerdo a esta circular, adicionalmente, se deberá incorporar en forma destacada, la siguiente leyenda: *Con la emisión de la presente propuesta, no se obtiene*

---

<sup>188</sup> Inciso final del artículo 516 Ccom.: *En los seguros por cuenta ajena, si el tomador se encuentra en posesión de la póliza, tiene el derecho a cobrar la indemnización, pero el asegurador tiene derecho a exigir que el tomador acredite previamente el consentimiento del asegurado o demuestre que obra por mandato de éste o en razón de una obligación o interés legal.*

*cobertura alguna al riesgo que se procura asegurar. La cobertura comienza a regir únicamente a partir del momento en que esta propuesta sea aceptada por el asegurador y se inicie la vigencia de la póliza.* Esta leyenda no deberá incorporarse en caso de seguros colectivos en que la propuesta haga las veces de certificado de cobertura, por encontrarse el riesgo aceptado por el asegurador, sin perjuicio de las prevenciones que hemos hecho sobre el mismo de acuerdo a la LPC en este mismo trabajo. El corredor deberá mantener copia de la propuesta y proporcionar otra copia al proponente, firmada por el corredor. Será responsabilidad del corredor acreditar el cumplimiento de esta obligación.

Por su parte la NCG 331 de 2012 de la SVS, que se refiere a la potestad que confiere el art. 3 del DFL 251, en relación al art. 40 del mismo, también debe tomarse en cuenta. En esta norma se señala el contenido mínimo de la póliza, su carácter no meramente probatorio, y en cuanto a los deberes de información que el asegurador tiene con el asegurado, se explaya a determinar los medios que la aseguradora se obliga a proporcionar a los asegurados y los plazos mínimos para efectuar las declaraciones y comunicaciones por parte del mismo. Así también, respecto a los contratos especiales de incendio y desgravamen asociado a un crédito hipotecario, esta norma señala precisiones importantes que no deben dejar de considerarse<sup>189</sup>.

Un lugar especial en esta normativa de carácter administrativo debe reservarse a la NCG 347 de 2013. Esta norma modificó la NCG 330, especialmente en lo que respecta a las licitaciones de las compañías de seguro y a los deberes de información. En cuanto a los deberes de información, el número 2 del Título II, exige informar al asegurado sobre la cobertura en un seguro colectivo y señala específicamente que su consentimiento conste por escrito, lo que está en plena sintonía con la normativa que hemos analizado para la LPC, específicamente a los artículos 17 y siguientes de la Ley 19.496. El número 7 del Título II presenta un problema ya que esta norma entiende que son corridos y en la Ley 20.667, en su artículo 517, en relación al 537, señala que son días hábiles<sup>190</sup>. Respecto a si existe o no un nuevo contrato

---

<sup>189</sup> Disponible en [www.svs.cl](http://www.svs.cl) (fecha de consulta 25 de noviembre de 2013).

<sup>190</sup> El número 7 del título II de la NCG 347 señala: *7. La póliza contratada deberá ser enviada directamente a la entidad crediticia por la aseguradora, dentro de los 5 días siguientes a la contratación, sin perjuicio de la obligación de entregarla al deudor asegurado. El asegurado, a su vez, podrá ir directamente a la entidad crediticia a entregar la póliza individual antes del plazo señalado si lo desea.*

con la renovación del mismo, la “continuidad” que se pone como característica especial en el número 5 del título III para los contratos de incendio y de vida, pareciera indicar, a contrario sensu, que para los otros contratos de seguros no es tal.

La NCG 347 se relaciona también con el art. 514 de la Ley 20.667, limitando la fecha de vigencia de la oferta. Por su parte, la letra a, del número 1, del Título III.5 en su inciso segundo, establece una presunción a favor del asegurado, al momento de realizar modificaciones no sustanciales a los contratos en la extensión de su cobertura. Así los anexos 2 y 3 tienen similares requisitos a aquellos que se señalan en los Reglamentos señalados en los decretos 42<sup>191</sup>, 43<sup>192</sup> y 44<sup>193</sup> todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicados en el Diario Oficial el 31 de julio de 2012, respecto a la hoja de resumen que debe contenerse en la oferta dada al consumidor.

## **10.2. LAS EVENTUALES ATRIBUCIONES DEL SERNAC A PROPÓSITO DEL “SELLO SERNAC” EN MATERIAS DE INFORMACIÓN POR CONTRATOS DE SEGUROS**

En lo que respecta a Sernac, la Ley 20.555 creó en el artículo 55 de la LPC el SELLO SERNAC incluyendo en él expresamente a las compañías de seguros<sup>194</sup>.

En el Título V de la LPC se crea, gracias al artículo 1º N° 6 de la Ley N° 20.555, la posibilidad de obtención del Sello Sernac. Esta normativa ha de siempre complementarse con el decreto N° 41 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dictado el 14 de marzo de 2012, que precisamente aprueba el Reglamento sobre Sello SERNAC y que hace extensiva la posibilidad de obtención a las Compañías de seguros voluntariamente, de acuerdo al artículo 55 de la LPC<sup>195</sup>.

---

<sup>191</sup> Este decreto contiene el Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.

<sup>192</sup> Este decreto publicó el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.

<sup>193</sup> Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

<sup>194</sup> *Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:*

<sup>195</sup> *Para cierta doctrina además debe considerarse la aplicación supletoria de la Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la*



El procedimiento no es del caso analizarlo acá, sin perjuicio de lo cual está regido por los artículos 6 y 7 del reglamento de Sello Sernac. Ahora bien, el hecho de no pedirse el Sello Sernac, no exime a las compañías de seguros del cumplimiento de la normativa del consumidor, en especial a lo que respecta al respeto de los derechos de los consumidores-tomadores de seguros. Esto hay que dejarlo meridianamente claro, con o sin Sello Sernac, todos los contratos de adhesión, es decir de seguros que se ofrezcan, deben respetar las normas del consumidor de servicios financieros.

Es precisamente por ello que uno se pregunta ¿Qué rol cumple hoy el depósito de las pólizas en la SVS o su modificación? ¿Otorga alguna certeza de estar conforme a derecho, por ejemplo, las cláusulas puestas en una POL o una CAD depositadas en la SVS? ¿Podemos decir que esas cláusulas, por ejemplo, de exclusión de responsabilidad no son abusivas?

La respuesta es no, y por ello, nos preguntamos ¿para qué sirve el depósito de la póliza o las condiciones particulares de un seguro hoy? ¿Representa alguna utilidad de cara al control de las cláusulas de un contrato de seguro?

El Decreto con Fuerza de Ley N° 251 de 1931, junto con regular la actividad comercial de los seguros, contiene todavía hoy reglas que se relacionan directamente con el contrato y sus efectos, entre estas reglas, se puede mencionar las que obligan al registro público de los modelos de póliza, artículo 3° letra e), sin embargo creemos que estas normas son incompatibles con el modelo de imperatividad que propone la reforma de la Ley 20.667.

En efecto, los contenidos mínimos actuales de una póliza están en las leyes, no pertenecen al ámbito de control de la autoridad administrativa. Lo anterior queda

---

*Administración del Estado, conforme lo dispone el inciso 2° del artículo 1° de esta misma ley. Es por ello que se sostiene que debe tenerse presente el Dictamen N° 39.348 de 2007 de la Contraloría General de la República, que estableció que la Ley de Procedimiento Administrativo se aplica aun en aquellos casos de procedimientos regulados en disposiciones reglamentarias que poseen procedimientos propios, de manera que éstos deberán ajustarse a los principios contenidos en dicha ley. De esta manera se expone en Gaspar Candía, Jose Antonio y Nicolás Turrays, Jenny (2013): Artículo 55 A en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 1064.*

completamente demostrado si se piensa que por más que una póliza se registre por la autoridad administrativa, ello en nada obsta a la posibilidad de que un tomador de seguros recurra por una cláusula que considera abusiva ante tribunales.

Es más, en términos de control de contenido de las cláusulas eventualmente abusivas de un contrato de seguro, carece de toda importancia que la SVS haya registrado una póliza o registre públicamente los modelos de póliza. Esto porque, conforme reza la parte final del artículo letra g) del artículo 16 de la LPC, lo que la SVS realiza no es visar y autorizar el clausulado de la póliza, sino simplemente realizar el registro público de los modelos de póliza conforme al artículo 3º letra m) del DFL 251. Es decir, el contenido de la póliza no tiene la presunción de estar ajustada a las exigencias de la buena fe ni menos no ser contraria a derecho.

Los objetivos de la función que cumple la SVS, en relación a las pólizas, han quedado en serio entredicho después de las reformas de las Leyes 20.555 y 20.667. En nuestro concepto, están atrasados y obsoletos en la perspectiva del objetivo para el cual fueron creados en los años ya lejanos en que el DFL 251 fue publicado y pertenecen, más bien, a los principios y fundamentos del hoy derogado clausulado de seguros que dejó en la historia del derecho la Ley 20.667.

Frente a las normas de la LPC no se entiende por qué la SVS debiera tener derecho a vigilar la protección del consumidor tomador de seguros, ni como ella debe complementarse con el SERNAC.

Siempre se ha entendido que la SVS defiende al asegurado, pero no desde un punto de vista individual o particular, sino más bien desde la óptica de un organismo público que vigila al conjunto de asegurados que componen la comunidad de riesgos que cubren los seguros. Su visión está más próxima a quién vigila y protege un mercado, en este caso, el asegurador. Escapa completamente a esta inspiración normativa la protección personal del asegurado en cuanto a la tutela de sus derechos de consumidor individualmente considerado. Por ello sus prevenciones en este sentido son más bien generales, como por ejemplo ocurre en la NCG 349 en la que lacónicamente indica: *4. Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.*

*En las condiciones generales o particulares, según la naturaleza de la disposición, se deberán incluir las exigencias previstas en el artículo 17 B de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones que pudieran ser aplicables de dicha Ley, cuando corresponda*<sup>196</sup>.

Creemos que es por esta misma razón que el legislador contempló la posibilidad de que los contratos de adhesión redactados por las compañías de seguros se incorporaran al Sello Sernac. Recordemos que, tal y como ya analizamos, desde el mensaje del proyecto de reforma al Congreso, enviado por el Presidente de la República, se advierte la idea de reforzar en sus derechos a los consumidores asegurados<sup>197</sup>. Ello debido, qué duda cabe, al agotamiento e insuficiencia del sistema de registro de la SVS, de cara a las nuevas exigencias del mercado asegurador.

Es por ello que el Sello Sernac busca, de acuerdo al art. 55 inciso primero, *que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan los proveedores (...) se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella*. Lo que debe llevar a tomar en cuenta lo señalado en el artículo 5 del Reglamento del Sello Sernac como una salida más moderna al problema de las cláusulas abusivas, aunque a juzgar por el nulo entusiasmo ante esta posibilidad, el control de la legalidad de los contratos de seguros quedará entregado, cuando se presente ilegalidad, al control de los tribunales de justicia con la posibilidad incluso de modificar lo contratado por las partes conforme al artículo 17 letra E de la LPC. Esta facultad supone que una o varias cláusulas o

---

<sup>196</sup> Disponible en: [http://www.svs.cl/institucional/legislacion\\_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG&numero=124&dd=&mm=&aa=&dd2=&mm2=&aa2=&buscar=&entidad\\_web=ALL&materia=ALL&enviado=1&hidden\\_mercado=%25](http://www.svs.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG&numero=124&dd=&mm=&aa=&dd2=&mm2=&aa2=&buscar=&entidad_web=ALL&materia=ALL&enviado=1&hidden_mercado=%25) [fecha de consulta: 10 de abril de 2015].

<sup>197</sup> Ley publicada en el D.O el 05 de diciembre del 2011. La historia de la norma se encuentra disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). [fecha de consulta: 10 de septiembre de 2013]. Así, se señala ya en la página seis, cuarto párrafo de la historia de la ley, que: *Por tanto, consideramos indispensables fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero*. No se debe olvidar que durante el 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328.000 consultas y 170.000 reclamos. De estos últimos, el 27% correspondió al sector de servicios financieros y seguros. Es por esto que no es de extrañar que durante la discusión del proyecto en varias oportunidades este problema estuviera siempre presente. Así, por citar alguno, Informe de la Comisión de Hacienda, p.78 o durante la Discusión en sala del proyecto, pp. 231 y 556, por citar algunas.

estipulaciones podrán declararse nulas por el juez a petición del consumidor tomador y, en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor conforme a las normas generales<sup>198</sup>.

---

<sup>198</sup> Artículo 5º.- *Requisitos para Acceder al Sello SERNAC. La entidad solicitante deberá cumplir las siguientes condiciones para acceder al Sello SERNAC:*

*1) Que todos los contratos de adhesión que ofrezca y que se señalan en el número 1) del artículo 3º, se ajusten a la Ley de Protección del Consumidor y a los reglamentos dictados conforme a ella, lo que será constatado por el SERNAC.*

*2) Que cuenten con un Servicio de Atención del Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores de acuerdo a la ley y que cumpla con las condiciones establecidas en el Título III de este Reglamento; y*

*3) Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero para que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en caso que el consumidor considere que el Servicio de Atención del Cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos, por cualquier producto o servicio financiero que se otorgue en virtud de un Contrato de Adhesión con Sello SERNAC.*

## CONCLUSIONES

1. La regulación del Código de Comercio anterior a las reformas de la Ley 20.555 y 20.667 sobre el contrato de seguro, que databa exactamente de 1865, claramente no respondía ni solucionaba problemas actuales de la contratación de seguros, especialmente en materia de asimetría de información. Actualmente, el mercado de seguros se ha complejizado. Abarca aspectos del mercado de valores y financiero, así como aquellos propios del derecho comercial, consumo y privado en general.

Las nuevas leyes en contratos de seguros buscan evitar, objetivamente, ciertas cláusulas. Nos referimos a aquellas que, incluso mediante la firma del adherente, no producirán efecto alguno respecto del consumidor. La simple e inefable buena fe y la interpretación de los contratos, el propio *pacta sunt servanda*, son mecanismos de control de la igualdad de los contratantes que, en la contratación de estos días, han sido superados por la ley.

A nuestro juicio, ya que la ley declara que el seguro es un producto financiero, el consumidor, no la compañía de seguros o el intermediario que la represente o el corredor de seguros, tiene la potestad de poder elegir entre someterse al régimen de la Ley de Protección del Consumidor, y su competencia, o elegir el régimen del Código de Comercio, dentro de los plazos de prescripción correspondientes. Si elige uno u otro estatuto, clausura normas a su favor. Si invoca la LPC, no podrá usar normas de protección propias del Código de Comercio y si, por el contrario, invoca el Código de Comercio, no podrá usar normas propias de la LPC, como por ejemplo, el artículo 16 de la LPC. En cualquier caso, habrá derechos o interpretaciones que podrá siempre invocar en su beneficio, con mayor o menor intensidad y que se basan en un principio básico de interpretación de contratos de seguros, propio del derecho comparado, recogido por el actual artículo 542 del Código de Comercio y que la LPC también recoge: las estipulaciones más favorables para el asegurado o beneficiario podrán estipularse en cualquier instrumento del seguro. En caso de contradicción, primarán siempre las estipulaciones más beneficiosas para el asegurado.

2. La reforma de la Ley 20.555 en la LPC, se ha hecho sentir en el mercado de seguros, ya que entiende que estos contratos son de adhesión. Este mercado, en una gran parte, estaba acostumbrado a una regulación completamente distinta y más cercana a la tradicional forma de contratación, ligada a los principios de autonomía de voluntad; libertad contractual y usos mercantiles. Estos principios han menguado su fuerza a la condición de ser aplicables según ley.

La libertad contractual ha quedado restringida en la contratación de seguros, entendidos estos como contratos de adhesión, ya no podrá expresarse como lo hace en el ámbito del Derecho Civil o Comercial general, ello gracias al desequilibrio que se busca subsanar entre los proveedores de bienes y servicios financieros, como el seguro, y los consumidores y destinatarios finales o tomadores. Se debe ofrecer y garantizar en esta nueva lógica contractual, a un consumidor de seguros, transparencia todavía mayor en el marco de la prerrogativa propia de estos actos y, con ello, evitar actuaciones abusivas para con ellos. Ser un consumidor, y por cierto uno de seguros, no es sólo tener la calidad de acreedor o deudor de una obligación de las definidas en el artículo 512 del Código de Comercio, es también propiamente consumir, en cuanto acto de consumo en sí mismo, lógica que se desprende por cierto también del propio artículo 512 del Ccom.

En nuestro concepto, para la correcta interpretación de este nuevo escenario se tendría que tener en cuenta siempre la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. El ámbito de aplicación de esa Directiva se aplica a los servicios financieros al por menor (servicios bancario, de seguros, de pago y de inversión, incluidos los fondos de pensiones) negociados a distancia (por ejemplo, por teléfono, fax o Internet), es decir, por cualquier medio, sin que exista una presencia física simultánea de las partes del contrato.

Es necesario precisar que para el legislador comunitario no es consumidor el destinatario final de los bienes o servicios, sino aquel que actúa fuera de su marco de actuación profesional o comercial, límite que aparece como razonable y prudente, pudiendo los estados en su legislación particular comprender a las personas físicas o jurídicas. Creemos que debiera considerarse en Chile esta distinción también a futuro, ya que los que actúan en su marco de actuación

profesional o comercial, por ejemplo, una pyme que ha negociado durante años condiciones generales de contratación, está acostumbrada a pedir o excluir coberturas especiales a las aseguradoras o intermediarios y rompe, con ello, la característica propia de los contratos de adhesión. Ahora bien, la Ley 20.416, conocida como “estatuto pyme” no distinguió esta situación de otras. Rigen actualmente las relaciones de las pymes los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II (derechos y deberes del consumidor, obligaciones del proveedor, normas de equidad en las estipulaciones, contratos de adhesión y responsabilidad por incumplimiento) y párrafos 1º al 4º del Título III (promociones, ofertas, información, crédito, prestaciones de servicios). Esto aleja a la legislación chilena de su modelo, la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y el Consejo.

3. Las obligaciones, cargas y derechos que se crean para proveedores de seguros y consumidores a partir de la Ley 20.555 son muy amplios. Quedan bajo el ámbito de la LPC la formación del consentimiento, en cuanto consagra derechos irrenunciables anticipadamente en favor de los consumidores, el sistema de las cláusulas abusivas y las posibles indemnizaciones por incumplimiento del asegurador. La primera y más notoria consecuencia de que las nuevas normas sobre seguro estén también en la LPC dice relación con la norma del artículo 4 de la Ley 19.496: *Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.*

4. Hoy no queda duda que la oferta, como acto formador del contrato de seguro, descansa no en el tomador o asegurado consumidor, sino más bien en el asegurador proveedor que debe visualizarlo como lo que es: un acto de consumo. Lamentablemente, el legislador de la Ley 20.667 lo enunció de una manera desconcertantemente contraria. Simplemente no se puede comprender por qué, sólo atribuible a un desliz del legislador, el artículo 513 letra q) del Ccom después de la reforma de la Ley 20.667, ha definido la propuesta como la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante. Sencillamente esta norma del artículo 513 letra q) es incoherente con el sistema completo de la reforma de la Ley 20.667, y abandona la línea ya iniciada con la Ley 20.555 que modificó la LPC, ya que precisamente toda ella se basa en lo contrario, en que los deberes o cargas de declaración pasan de un inexperto tomador a un profesional del estudio y cobertura de los riesgos como es el asegurador,

quien claramente conoce mejor las evaluaciones de los riesgos, en la gran mayoría de las ocasiones, que el propio tomador o asegurado. De hecho, la propia SVS en su Circular número 2148, de 8 de abril de 2014, expresa que el asegurador o agentes de venta o corredores de seguros, son los oferentes, no los asegurados o tomadores consumidores.

El legislador en el artículo 513 letra Q) al definir propuesta: como *la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante, el asegurado o por un tercero a su nombre*, se alejó de lo que el mercado entiende por propuesta. Es sabido que en la práctica diaria de los seguros las propuestas funcionan perfectamente, pero técnicamente, al definir el legislador como propuesta una oferta, jurídicamente expresó un acto unilateral de voluntad que aceptada por el otro contratante, crea actos de consumos o contratos comerciales. En consecuencia, el artículo 514 debió decir cotización y no proposición, para no suponer consentimiento, sino oferta como manifestación unilateral de voluntad. Así, literalmente, si un intermediador de seguros, desde el punto de vista de la ley, envía una propuesta, habiendo recibido también una propuesta en los términos del artículo 514 q) no podría luego hacer una inspección del riesgo, dentro de los elementos esenciales del contrato, porque el consentimiento ya se formó. A un juez literalista, este punto no se le pasaría por alto y seguramente creará conflicto de interpretación. Creemos que en el futuro sería bueno legislar un cambio en la norma que aclare este aspecto.

Estimamos que el asegurado consumidor conoce el riesgo que quiere traspasar, lo que la aseguradora o el intermediario deben hacer es, con las nuevas normas del Código de Comercio especialmente, pedir la información exacta para poder valorarlo. En otras palabras, los aseguradores son expertos en valoración de riesgo, no en los riesgos mismos, que es cosa distinta. Conocer el riesgo no es necesariamente saber cómo valorarlo, son dos momentos diferentes. Las aseguradoras o sus intermediarios deben saber muy bien qué preguntar y cómo ya que no cabe duda que quien mejor conoce el riesgo es el tomador, presencialmente o por internet. Esa información es fundamental para, luego, valorar, que es en lo que se supone experta la aseguradora o quienes actúen por ella.

5. No es aceptable por los tribunales chilenos la voluntad tácita como forma de declaración de voluntad en materia de consumo y por extensión, en la contratación



de un seguro, gracias a la reforma de la Ley 20.555. Se han elevado los estándares y requisitos, de acuerdo a la ley, para prestar consentimiento en materia de consumo y de seguros. En efecto, el consentimiento del consumidor, en un contrato de adhesión como el seguro, no puede provenir de la aplicación de una cláusula abusiva. Las meras notificaciones de modificaciones en un contrato de adhesión como el seguro, por sí solas, no son suficientes para manifestar la voluntad de un consumidor o tomador.

En consecuencia, el silencio o un conjunto de ellos por parte del tomador del seguro, según la LPC en su artículo 3 letra a), no constituyen aceptación, aunque se pretenda que esta es una voluntad tácita y que esta es muy común en el derecho del consumo. La única forma válida de consentimiento en materia de consumo es la expresa y que supone que el predisponente o compañía de seguros cuenta con el medio adecuado para probar que el consumidor ha dado su aceptación a la creación, modificación, reconducción, renovación o extinción de un contrato de adhesión como el de seguros. Para interpretar adecuadamente la LPC y los nuevos artículos del Ccom., por lo tanto, en cuanto al orden de protección del contratante más débil en el contrato de seguros, sistemáticamente las formas de consentimiento sólo deben ser aquellas que inequívocamente conducen a entender que el perfeccionamiento del vínculo contractual se ha realizado, y por escrito, de manera unívoca, debiendo descartarse a aquellas que como el silencio, pueden dar a entender otras consecuencias de su acaecimiento.

6. Para determinar si la LPC es supletoria o no respecto del Código de Comercio en distintas materias de seguros, entendidos como contratos de adhesión, lo fundamental, a nuestro juicio, es establecer para la ley chilena quién es el destinatario final del seguro. No cabe duda de que la norma general, en materia de seguros, es la LPC, si el destinatario final del seguro es el consumidor tomador de ese seguro. En esta interpretación juega un rol fundamental el hecho de que la actividad económica desarrollada por el proveedor, una compañía de seguros, no se encuentra regulada por leyes especiales en todos sus aspectos, con lo cual, no cabe sino aplicar lo señalado en el nuevo artículo 2 bis de la LPC, el que expresa que: *No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de*

*servicios reguladas por leyes especiales, salvo: c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.*

Es decir, la excepción hoy es que no resulte aplicable la ley de protección del consumidor en materia de seguros, siguiendo en esto a Momberg, como se explicó.

El artículo 2 bis surge de la reforma introducida en la LPC por la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004. ¿Cuál es la consecuencia de esta reforma? Que la LPC será aplicable en todo caso, independientemente de la naturaleza del acto o contrato, o de que exista una regulación especial de la materia que se trate.

Creemos que esta solución de integración legal es la adecuada, ya que establece una forma de interpretar la propia LPC en clave de protección de consumidores en lo relativo al seguro. La protección sobre este contratante débil en el artículo dos bis de la LPC prescinde del tipo de bien o servicio de que se trata, confirmando el carácter supletorio de su normativa y con el fin claro de remediar problemas que, por cierto, no obstante el esfuerzo legislativo, existen en materia procesal por aplicación de la LPC.

En la práctica, es cierto que las compañías de seguro tienen una regulación especial y propia, pero en esto la LPC deberá aplicarse a las relaciones de consumo en el mercado asegurador y para todas aquellas materias no regladas por la legislación especial y que sí se encuentren previstas en la LPC. Un ejemplo de lo anterior son las acciones indemnizatorias de consumo, para aquellos casos en que la legislación propia de los seguros no contemple procedimientos indemnizatorios a los que pueda recurrir el consumidor afectado en calidad de tal, deberán aplicarse las reglas de la LPC y en subsidio las del Código Civil en el Título XXXV del Libro IV.

7. No puede quedar lugar a dudas, de acuerdo a la historia de la norma, queda de manifiesto que las acciones descritas en este artículo 50 de la LPC son independientes entre sí. Ello resulta armónico con el artículo 3° letra e) de la LPC

que identifica como derecho básico del consumidor: *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*. Sin embargo, y gracias a este encuentro de fines distintos que hemos señalado materializa la LPC chilena, a saber, la protección del mercado y del consumidor al mismo tiempo, lamentablemente en nuestra LPC hay un registro de multas por infracciones disgregado e inorgánico. Existen, entre otras, infracciones por seguridad en el consumo, lo que abarca aspectos sanitarios (artículo 25 y 45 LPC), de información de precios, transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y publicidad falsa o engañosa (como las del artículo 24), por citar algunos, y de acciones indemnizatorias a las que les cuesta independizarse de la acción infraccional. La primera que atisban los tribunales competentes, en general, es la acción infraccional, lo que conspira contra la posibilidad de unificar en un mismo sentido la interpretación del tiempo en el cual debe comenzarse a contar la prescripción frente a una indemnización por el daño creado al consumidor, fin que debiera anteponerse al de la falla de mercado, tal y como ocurre en el derecho comparado donde este ya es un problema superado.

8. Un remedio general establecido para todo contrato de adhesión, antes de la dictación de la Ley 20.667 en Chile, y que se tornó eficaz en algunos precedentes, es aquel que se sostiene sobre la interpretación *contra el redactor de la cláusula*, reconocida en el artículo 1.566 del Código Civil, y también comprendida en el artículo 3° letra e) del DFL N° 251 de 1931 (Ley de seguros). La compañía de seguros de esta manera es responsable de una redacción de la póliza clara y entendible, no inductiva a error y exenta de cláusulas abusivas. Lamentablemente, dicha interpretación sólo se aplicaba ante la presencia de ambigüedad o duda, por lo que no representaba una protección efectiva a todo evento para el asegurado.

La protección de “las expectativas razonables” del asegurado era un estándar adecuado a tal propósito, pero se revelaba como insuficiente para proteger eficaz e integralmente al tomador consumidor. Gracias a la Ley 20.555, la consecuencia que puede extraerse del artículo 17 B de la LPC es que, para la ley del consumidor, los seguros son productos financieros y ello significa ampliar la interpretación *contra el redactor de la cláusula*, reconocida en el artículo 1.566 del Código Civil y también

comprendida en el artículo 3° letra e) del DFL N° 251 de 1931 (Ley de seguros), más allá de casos de simple ambigüedad en la redacción.

9. Se ha llegado a un punto de inflexión en el tráfico jurídico chileno de seguros entendidos como contratos de adhesión, en el que es válido cuestionarse qué tiene que hacer la autoridad administrativa SVS, regulando materias propias de ley imperativa como las del nuevo Código de Comercio, por ejemplo, de las propias del deber de información o de órdenes de protección como las de la LPC. Nos parece que excede, con mucho, sus atribuciones en esta materia. Un claro ejemplo es la NCG 347, la que estimamos pone en riesgo el orden de protección de la LPC y cuestiona la propia imperatividad en la que está basada la nueva legislación del Código de Comercio a partir del artículo 542.

En consecuencia, nos parece que incluso pensando que las normas de la LPC son supletorias del Ccom, en materias propias de derechos de información o derechos de consumidores, en general, no podrá desconocerse el estatuto completo de protección del consumidor, ya que conforme al artículo 4 de la LPC, los derechos establecidos en su favor son irrenunciables previamente, lo que necesariamente se aplica a la contratación de seguros del Código de Comercio, por influjo de la Ley 20.555 que modificó la LPC. Lo contrario sería aceptar que el consumidor lo es para comprar productos en un comercio establecido, pero deja de serlo cuando contrata un seguro, lo que resulta absurdo. Debe, en consecuencia, la SVS en su potestad reglamentaria, no traspasar o rebajar los límites de orden público de protección que le señala el Código de Comercio y, muy especialmente, de la LPC.

10. Los objetivos de la función que cumple la SVS, en relación a las pólizas, han quedado en serio entredicho después de las reformas de las Leyes 20.555 y 20.667. En nuestro concepto, están atrasados y obsoletos en la perspectiva del objetivo para el cual fueron creados en los años ya lejanos en que el DFL 251 fue publicado, y pertenecen, más bien, a los principios y fundamentos del hoy derogado clausulado de seguros que dejó en la historia del derecho la Ley 20.667.

Frente a las normas de la LPC no se entiende por qué la SVS debiera tener derecho a vigilar la protección del consumidor tomador de seguros, ni como ella debe complementarse con el SERNAC.

Siempre se ha entendido que la SVS defiende al asegurado, pero no desde un punto de vista individual o particular, sino más bien desde la óptica de un organismo público que vigila al conjunto de asegurados que componen la comunidad de riesgos que cubren los seguros. Su visión está más próxima a quién vigila y protege un mercado, en este caso, el asegurador. Escapa completamente a esta inspiración normativa la protección personal del asegurado en cuanto a la tutela de sus derechos de consumidor individualmente considerado.

Creemos que es por esta misma razón que el legislador contempló la posibilidad de que los contratos de adhesión, redactados por las compañías de seguros, se incorporaran al Sello Sernac. Bajo la actual normativa, de depósito y no registro de póliza, las condiciones generales, que son los textos de las pólizas tipo que deben utilizar las entidades aseguradoras en la contratación de los seguros, que contienen las regulaciones y estipulaciones por las que se rige el contrato respectivo no son, necesariamente, baluartes de la libertad contractual y expresión de la voluntad de ambas partes. Son, más bien, contratos de adhesión, revisables, todos, en sede jurisdiccional si se transgreden derechos del consumidor asegurado.

Concluimos, en consecuencia, que actualmente concurre un agotamiento e insuficiencia del rol de la SVS en estas materias, de cara a las nuevas exigencias del mercado asegurador y la LPC que debiera revisarse.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abraham, K (1981) *Judge-made law and judge-made insurance: honoring de reasonable expectations of the insured*, en *Virginia Law Review* 67, 1981, Págs. 1.168 y 1.169.

Aimone, Enrique (1998) *Derecho de protección al consumidor* (Editorial Conosur. Santiago de Chile, Chile) pp. 313.

AA.VV. (2011) *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*. Cámara Lapuente, Sergio (Director), Civitas Thomson Reuters, Madrid, 572 pp.

AA.VV. (2013) *Supervisión en seguros privados hacia Solvencia II, Actas del Congreso de Ordenación y Supervisión en Seguros Privados*, Valencia, 15 y 16 de septiembre de 2011, Directores Vicente Cuñat Edo y Juan Bataller Grau, Tiran Lo Blanch, 1358 pp.

Baeza, Sergio (2001) *El Seguro*, Editorial Jurídica. Santiago de Chile, pp. 511.

Baraona, Jorge (2014) "La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo", *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 41 N°2, pp. 386.

Barrientos Camus, Francisca (2010), "La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor", en *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 14, julio 2010, pp. 109-158.

Barrientos Camus, Francisca (2011) "Comentario". Aumento de comisión por mantención de servicio sin consentimiento del consumidor. Cláusulas abusivas, indemnizaciones y multas. prescripción de la acción infraccional y relación con las demás acciones. Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de octubre

de 2011, Rol N° 976-201. *Revista Chilena de Derecho Privado*, N°17, pp. 265-275 [diciembre 2011] pp. 272.

Barrientos Zamorano, Marcelo (2008) *Daños y Deberes en las Tratativas Preliminares de un Contrato* (Lexis Nexis) pp.142.

Barrientos Zamorano, Marcelo (2013): Artículo 3° B) en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 94 y ss.

Beckmann, Roland (2009) *Versicherungsrechts- Handbuch*. (Verlag c.h. Beck München) pp. 3066.

Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo (2009), *Tratado de contratos tomo II*, Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia, España.

Bin, Marino (1993) *Informazione e contratto di assicurazione*, *Rivista Trimestrale di Diritto e procedura Civile*, p. 729.

Brahm, Enrique (2000) *José Gabriel Ocampo y la Codificación Comercial Chilena, Tomo I*, Colección Jurídica N° 5 de la Universidad de los Andes, pp. 600.

Bruck, Ernst (1930) *Das Privat-Versicherungsrecht*, Bensheimer Mannheim – Berlin, pp. 819.

Bataller, Juan, Latorre, Nuria y Olavarria, Jesús (2007), *Derecho de los Seguros Privados*, Editorial Marcial Pons, Madrid, España, pp.391.

Caballero Sánchez, Ernesto (1997) *El consumidor de seguros: protección y defensa*, MAPFRE, Madrid, España, pp. 371.

Camacho, Sandra (2006) *Tráfico jurídico electrónico y contrato de seguro*. *Revista Española de Seguros* n° 127, pp.433-474.

Campuzano, Herminia (2008) El Cumplimiento del Deber de Declaración del Riesgo, en *Revista de Derecho Patrimonial*, Civitas, p. 116.

Castellano, Gaetano (1970) *Le Assicurazione Private*, Unión Tipográfico, Editrice Torinese, p. 180

Carvajal Ramírez, Patricio (2012) “Tipicidad contractual y derecho de los consumidores. Artículo 16, letra g) de la Ley 19.496», en *Estudios de Derecho Civil VII*, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Elorriaga, Fabián (coord.), Viña del Mar, Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez- AbeledoPerrot- Thomson Reuters, pp. 443.

Contardo González, Juan Ignacio (2011) “Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: tendencias jurisprudenciales”, en *Prescripción extintiva*. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho Público y Privado, Universidad de los Andes, Cuadernos de extensión, pp. 89 y 102 y ss.

Contreras Strauch, Osvaldo (2014) *Derecho de Seguros*, Segunda Edición, Editorial Legal Publishing, Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 160, 760 pp

Claude, Jorge (2012) en *Revista Mercado Asegurador*. Argentina. N°386, p. 56-59.

De Castro, Federico (1988) De nuevo sobre el error en el consentimiento, *Anuario de Derecho Civil*, pp. 403-439.

De La Maza, Iñigo (2010) *Los Límites del Deber Precontractual de Información*, Civitas, pp.413.

De la Maza, Iñigo (2013): Artículo 17 B (Letras A, B, C, D, E, F) en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 376 y ss.

De Martín, Alberto J. (2004) Las condiciones generales como parte de un contrato de seguro. Interpretación judicial, en *Revista Española de Seguros* n° 117, pp.47-70.



Del Caño, Fernando (1983) *Derecho Español de Seguros*, Tomos I y II, 3ra. ed., Madrid, Imprenta Sáez.

Depolo Razmilic Radoslav – Fernández Acevedo, Fernando (2013): “Artículo 17 K. Multa infracción consagradas en los artículos 17 B a 17 J en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 499 y en especial pp. 503.

Diez-Picazo, Luis (2006) Contratos de consumo y derecho de contratos, en *Anuario de Derecho Civil*, Tomo LIX, Fascículo I. pp.11-28.

Diez-Picazo, Luis (2007) *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*, Obra colectiva, Civitas, pp.511.

Dominguez Luelmo, Andrés (2012) “Derecho de desistimiento” en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente [Director] Esther Arroyo Amayuelas [Coordinadora], Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp. 214 y ss.

Donati, Antigono (1954) *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private. Volume Secondo*, Editore Guiffré, p. 4.

Eichler, Hermann (1966) *Versicherungsrecht*. Karlsruhe, Deutschland. pp. 443.

Elguero, José María (2004) *El contrato de Seguro*, Fundación Mapfre, pp.276.

Embid, José Miguel (1997) Aspectos institucionales y contractuales de la tutela del asegurado en el derecho español, en *Revista Española de Seguros* nº91, pp. 7-32.

Fernández Acevedo, Fernando (2013): Artículo 17 L en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores,

Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 505.

Flores Doña, María de la Sierra (2008) La contratación de seguros a distancia con el tomador consumidor, en *Revista Española de Seguros* n° 136, pp.705-723.

Flume, Werner (1998) *El negocio jurídico*, parte general del Derecho Civil, Tomo segundo, cuarta edición, no modificada, traducción: José María Miquel González y Esther Gómez, calle Fundación Cultural del Notariado, Madrid, pp. 94.

Fundación Mapfre (2013), *El Mercado Asegurador Latinoamericano 2012-2013*, Instituto de Ciencias del Seguro, Fundación Mapfre, Madrid, pp.63 y siguientes. Diccionario Mapfre de Seguros. Disponible en

<http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?c/contratante.htm>, [fecha de consulta: 23 de noviembre de 2014]

Garrigues, Joaquín (1982) *Contrato de Seguro Terrestre*, Imprenta Aguirre, Madrid, pp. 594

Garrone, José Alberto (2004) *Derecho Comercial*, Editorial Lexis Nexis, Buenos Aires, Argentina.

Gaspar Candia, Jose Antonio y Nicolás Turrays, Jenny (2013): Artículo 55 A en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 1064.

Gemeno, Juan Ramón (2004) Condiciones generales y contratos de seguro, en *Revista Española de Seguros* n° 117, pp.71-116.

Guerrero Bécar, José Luis (2007) "La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor», en *Colección de Estudios de Derecho Civil en Homenaje a*

la Profesora Inés Pardo. Valparaíso, Ediciones Universitarias Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, pp. 43.

Guzmán Brito, Alejandro (2007) *Las reglas del Código Civil de Chile sobre interpretación de las leyes*, Editorial Lexis Nexis, Santiago de Chile, pp. 258.

Guzmán Brito, Alejandro (2014) *La interpretación administrativa en el Derecho chileno*, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.69.

Harten, Carlos (2007) *El Deber de Declaración del Riesgo en el Contrato de Seguro. Exposición y Crítica del modelo brasileño y estudio de Derecho Comparado*, Ratio Legis, Salamanca, España, p. 46

Jara Amigo, Rony (2006), "Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor", en *Cuadernos de Extensión*, J. Baraona y O. Lagos (edit), N° 12 (2006), Universidad de los Andes, p. 36 y ss.

Keeton, Robert E. (1971) "*Honoring Reasonable Expectations*", Insurance Law, Editado por: West Publishing Co., Cambridge, 1971, Págs. 350-352

Lagos Villarreal, Osvaldo (2014) "*La relación entre el derecho del contrato de seguros y el derecho de protección a los derechos de los consumidores*" en *Estudios de Derecho Comercial*, Cuartas Jornadas Chilenas de Derecho Comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehuedé Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.66 y 67, nota 9.

Lagos Villareal, Osvaldo (2009): *Aplicación de cláusulas en contratos de adhesión desde la perspectiva del seguro: ¿Expectativas razonables o justificación de equilibrio?*, *Estudios sobre Derecho Civil V*, editado por Universidad de Concepción, Concepción, 2009, pág. 478.

Lambert-Faiure, Yvonne y Levneur, Laurent (2011) *Droit des Assurances*, Dalloz, p. 41.

López-Brea López De Rodas, Jesús (2010) El intervencionismo público en los seguros privados, Tesis doctoral de la Facultad de Derecho-Departamento de Derecho Administrativo-UNED, 2010, en

[dialnet.unirioja.es/descarga/te-sis/24091.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/te-sis/24091.pdf). [2010] pp. 26. [fecha de consulta: 10 de julio de 2013].

López Santa María, Jorge (1996) *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*, Universidad Adolfo Ibáñez. Viña del Mar, Chile, pp.73.

Martí, José Nicolás (1997) Protección del asegurado, el defensor del asegurado, en *Revista Española de Seguros* n°87, pp.33-49.

Miquel, José María (2004) Algunos aspectos del control de contenido de las condiciones generales en la ley española, en *Revista Española de Seguros* n° 117, pp.7-46.

Momberg, Rodrigo (2004), "Extensión del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Cuestiones generales", *Revista de Derecho*, Universidad Austral de Chile, 2004, vol.17, pp. 41-62

Momberg Uribe, Rodrigo (2012) "*La transformación de la ley de protección de los derechos de los consumidores en la norma común del derecho de contratos chileno*" en Estudios de Derecho Civil VII, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar, 2011, Editorial AbedeloPerrot Thomson Reuters, pp. 377-392.

Momberg Uribe, Rodrigo (2013) "Artículo 1° N° 1. Definición Consumidores o Usuarios" en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 4.

Morales Moreno, Antonio Manuel (1988) "*El error en los contratos*", editorial Ceura, Madrid, p. 299.

Morandi, Felix (1971) *Estudios de derecho de seguros*, Editorial Pannedille, Buenos Aires, Argentina, pp. 205.

Pagador, Javier (1996) Régimen jurídico de las condiciones generales y particulares del contrato de seguro, en *Revista Española de Seguros* n°87, pp.83-130.

Pasquau Liaño, M. (2009), "Comentarios al artículo 6.2 CC", en *Jurisprudencia civil comentada*. Código Civil, Tomo I, Gomares, Granada, 2009, pp. 58-66.

Pasquau Liaño, Miguel (2011): *Derecho Privado europeo y modernización del derecho contractual en España: incluye la propuesta de anteproyecto de Ley de modernización del derecho de obligaciones y contratos*" coord. por Klaus Jochen Albiez Dohrmann, María Luisa Palazón Garrido, María del Mar Méndez Serrano, 2011, pp. 496.

Peñas, María Jesús (1999) Breves notas sobre la protección del asegurado en la LOSSP y su reglamento, en *Revista Española de Seguros* n° 99, pp.477-494.

Perret, Louis. Corral Talciani, Hernán. (1999) *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Facultad de Derecho, Universidad de Los Andes, Santiago de Chile, pp.335.

Petit, María Victoria (2007) La protección del asegurado en la doctrina de nuestros tribunales, en *Revista Española de Seguros* n°129-130, pp.65-116.

Pinochet Olave, Ruperto (2005) La protección del contratante débil. Doctrina de las expectativas razonables, en *Gaceta Jurídica*, pp. 27-34.

Pinochet Olave, Ruperto (2008), *¿Integra el Derecho de consumo el Derecho Civil, el Derecho Mercantil o conforma una disciplina jurídica autónoma?* en Guzmán Brito, Alejandro (editor), *Estudios de Derecho Civil III*, Santiago, LegalPublishing, pp. 9-20.

Pinochet Olave, Ruperto (2011) ¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicio regulada en la Ley n° 19.496 sobre protección del

consumidor? Un error histórico, en *Estudios de Derecho Civil VII* , Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Viña del Mar 2011, Santiago de Chile, Abeledo Perrot LegalPublishing Thomson Reuters, pp. 428

Pizarro Wilson, Carlos (1999) *La protección de los consumidores en materia contractual*, Fundación Fernando Fueyo, Chile, pp. 259.

Pizarro Wilson, Carlos (2002): *La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno* en Barrientos Camus, Francisca; De la Maza Gazmuri, Iñigo; Pizarro Wilson, Carlos (2012) *Consumidores*, Abeledo Perrot Legal Publishing Chile Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp. 66 y ss.

Pizarro Wilson, Carlos (2013): Artículo 17 E en *La protección de los derechos de los consumidores*. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 441 y ss.

Pizarro Wilson, Carlos – Pérez López Ignacio (2013): Artículo 1 N° 6 en *La protección de los derechos de los consumidores*, Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 52 y ss.

Rehberg,(2003) *Der Versicherungsabschluss als Informationsproblem*, VersWissStud, Bd. 23, Bade-Baden, 2003, p. 224

Ríos Ossa, Roberto (2010) Modificaciones al Código de Comercio chileno: Artículo 513 inciso segundo – El riesgo. *Revista Chilena de Derecho* n° 3 Vol. 37, pp.505-520.

Ríos Ossa, Roberto (2014): *La imperatividad de las normas que regulan el contrato de seguro en el ordenamiento jurídico chileno y el control de contenido del contrato: ¿cambio radical en el sistema de aseguramiento?* en Estudios de Derecho Comercial, Cuartas Jornadas Chilenas de Derecho Comercial, 5 y 6 de noviembre de 2013, Eduardo Jequier Lehuedé Editor, Legalpublishing Thomson Reuters, Santiago de Chile, pp.43-60.

Ríos Ossa, Roberto (2014) *El deber precontractual de declaración de riesgo*, Editorial Thomson Reuters La Ley, LegalPublishing, Santiago de Chile, pp. 20 y siguientes.

Rodríguez-Ponga, María Flavia (1997) La administración pública y la protección del asegurado. *Estudios y comentarios sobre la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados*. MAPFRE. Madrid, España. pp. 349-360.

San Martín Neira, Lilian (2013): Artículo 3 inciso 2º en *La protección de los derechos de los consumidores*. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Iñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson Directores, Francisca Barrientos Camus, Coordinadora, Santiago de Chile, Legal Publishing Thomson Reuters, pp. 140 y ss.

Sánchez Calero, Fernando (1980) Las condiciones generales en los contratos de seguro y la protección a los consumidores, en *Revista Española de Seguros*, pp. 6-7.

Sánchez Calero (2001) *Ley de contrato de seguro: comentarios a la Ley 50/1980, de 8 de octubre y a sus modificaciones*, Editorial Aranzadi, Navarra, España, pp. 2163.

Sánchez Calero (2005) Caracteres generales de la Ley de Contrato de Seguro, en *Revista Española de Seguros* nº 123-124, pp.389-398.

Sandoval López, Ricardo (2004) *Las reformas introducidas por la Ley Nº 19.955 de 14 de julio de 2004 a la Ley Nº. 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores* (Editorial Lexis Nexis. Santiago de Chile, Chile) pp.207.

Sandoval López, Ricardo (2004), *Derecho del consumidor*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, pp. 66-67.

Schulze, Reiner (2006) Deberes precontractuales y conclusión del contrato en el Derecho contractual europeo, en *Anuario de Derecho Civil*, Tomo LIX, Fascículo I. pp.29-58.

Shavell (2000) "On the social Sinction and the regulation of liability insurance", *The Geneva Papers on Risks and Insurance*, 2000, rol. 25, n.º 2, Oxford, pp. 166 a 179.

Solimando, Angela (2001) *Disciplina delle Dichiarazioni Precontratuale nel Contratto di Assicurazione. Evoluzione della Guirisprudenza*, en *Assicurazioni*, pp.21-52.

Stiglitz, Rubén S. (1985) *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*, Editorial De Palma. Buenos Aires, Argentina.

Stiglitz, Rubén S. (2008) *Derecho de Seguros*, Editorial La Ley, Buenos Aires, Argentina. Quinta Edición.

Stuyck Jules (2012) "Las directivas en revisión y otros ámbitos necesitados de ulterior armonización", en *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores*, Sergio Cámara Lapuente (Director) Esther Arroyo Amayuelas (Coordinadora), Madrid, Civitas Thomson Reuters, pp.168.

Tapia Rodríguez, Mauricio (2005) "*Código Civil, 1855-2005, evolución y perspectivas*", Santiago, Editorial Jurídica de Chile.

Tapia Rodríguez, Mauricio (2008) *Orden público de protección en el Derecho chileno, en Estudios de Derecho Privado en homenaje a Christian Larroumet* (Fundación Fueyo) p. 495.

Tapia Rodríguez, Mauricio y Valdivia, Jose Miguel (2002) "*Contrato por adhesión. Ley N° 19.496*" Santiago, Editorial Jurídica de Chile. pp 199.

Uria, Rodrigo (1962) *Derecho Mercantil*, Imprenta Aguirre, Madrid.

Tirado Suarez, Francisco Javier (1990) *Anotaciones al Deber de Declaración del Riesgo en el Contrato de Seguro*, en *Revista Española de Seguros*, p. 133.

Valeri, Guisepe (1950) *Manuale di diritto commerciale*, Tomo II, Firenze, Carlo Cya, p. 108.

Vaquero Aloy, Antoni (2012), "Marco general del nuevo Derecho de Contratos" en Esteve Bosch Capdevila (dir.), "*Nuevas Perspectivas del Derecho Contractual*", Bosch, Barcelona, pp. 39.



Vargas, Carlos (2005) Análisis de las cláusulas del préstamo hipotecario relacionadas con el seguro de daños y de la cláusula de acreedor hipotecario del seguro, en *Revista Española de Seguros* nº91, pp.37-74.

Veiga Copo, Abel (2006) La interpretación judicial de las condiciones del contrato de seguro, en *Revista Española de Seguros* nº 127, pp.475-528.

Veiga Copo, Abel (2008) Condiciones en el Contrato de Seguro, en Editorial Comares, pp.455.

Veiga Copo, Abel (2009) *Tratado del Contrato de Seguro*, Civitas-Thomson Reuters, pp. 103

Veiga Copo, Abel (2013) El riesgo: análisis y estudio crítico de la causa del contrato de seguro, en *Derecho de daños 2013*, Director Mariano José Herrador Guardia, Thomson reuters Aranzadi, Madrid, p.642

Zimmermann, Reinhard (2008) *El nuevo Derecho Alemán de las Obligaciones*. Editorial Bosch, p. 186.

## Legislación consultada

Código Civil

Código de Comercio (Ccom)

D. F. L. n° 251 (DFL 251), 1931. Compañías de Seguros

Decreto Ley 3.538, 1980. Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)

Historia de la ley 19.496. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la ley 19.955. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la ley 20.555. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la ley 20.667. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Ley 19.496 (LPC). Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores

Ley 19.955. Modifica la ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

Ley 20.190. Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales

Ley 20.448, Introduce una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales

Ley 20.555, Modifica Ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor

Reglamento de Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Decreto 41/2012. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Reglamento de Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Decreto 42/2012. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Reglamento Sobre Sello SERNAC. Decreto 41/2012. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

## **NORMATIVA SVS**

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL: 50, 124, 279, 330, 331, 347 y 349

CIRCULARES SVS: 1457 de 1999, 7981 de 2000, 1571 de 2001, 1587 de 2002, 1174 de 2005, 2123 de 2013, 2126 de 2013 y 2148 de 2014

## **JURISPRUDENCIA CITADA**

Juzgados de Policía Local

Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida, 30/05/2008, Rol 19.124-2007; Sentencia confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 14/01/2009, Rol 5974/2008

Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, 12/06/2007, Rol N° 12.117-DIO/06

Corte de Apelaciones de Talca.

Causa rol 692-2011/CIV.

Corte de Apelaciones de Concepción.

Cita online: CL/JUR/2783/2012; 63363. Modificada por Rol N° 294-2014, fallo de 27 de enero de 2015, de la misma Corte de Apelaciones.

Causa rol 198-2012. Cita online: CL/JUR/1673/2012; 62376.

Causa Rol N° 294-2014.

Corte de Apelaciones de Coyhaique.

Rol 64.519-2015, rol Corte 7-2015.

Corte de Apelaciones de Santiago.

Causa rol 639-2010. Cita online: CL/JUR/3331/2010.

Causa rol N° 1322-2008, Cita On line: LegalPublishing: 42742.

Corte de Apelaciones de Valparaíso.

Causa rol 12669-2003. Cita online: CL/JUR/2616/2004; 30832.

Causa Rol 874-2007.

Corte Suprema:

Corte Suprema, Recurso de Casación en el fondo en autos sobre infracción a la Ley N° 19496, sentencia de 24 de abril de 2013, Rol: 12.355-11.

Jurisprudencia del *Common Law*

Henningsen v.Bloomfield Motors, Inc. 161 A. 2d 69 (N.J. 1960).

## COLECCIÓN “CUADERNOS DE LA FUNDACIÓN”

Para cualquier información sobre nuestras publicaciones consulte:  
[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

214. Normas sobre la protección de los derechos de los consumidores en el contrato de seguro en Chile. 2016
213. *Gamificación*: un nuevo modelo de gestión de comportamientos deseados. Dos casos de estudio: venta de seguros y gestión medioambiental. 2015
212. Modelo de gestión integral de riesgos para el sector atunero. 2015
211. Opções embutidas em planos *unit-linked*s brasileiros: avaliação sob a medida de probabilidade real. 2015
210. El enfoque de Solvencia II para las pensiones ocupacionales españolas. 2015
209. El seguro privado de obras de arte. 2015
208. Definición y medición de la cultura aseguradora. Aplicación al caso español. 2015
207. Tipos de interés para valorar las provisiones técnicas de seguros. 2015
206. Teledetección aplicada a la elaboración de mapas de peligrosidad de granizo en tiempo real y mapas de daños en cultivos e infraestructuras. 2015
205. Current Topics on Risk Analysis: ICRA6 and RISK 2015 Conference. 2015
204. Determinantes do Prêmio de *Default* de Crédito de (Res)Seguradores. 2014

203. Generación de escenarios económicos para la medición de riesgos de mercado en Solvencia II a través de modelos de series temporales. 2014
202. La valoración de los inmuebles del patrimonio histórico y los riesgos sísmicos en el contrato de seguro: el caso de Lorca. 2014
201. Inteligencia computacional en la gestión del riesgo asegurador. 2014
200. El componente transfronterizo de las relaciones aseguradoras. 2014
199. El seguro basado en el uso (Usage Based Insurance). 2014
198. El seguro de decesos en la normativa aseguradora. Su encaje en Solvencia II. 2014
197. El seguro de responsabilidad civil en el arbitraje. 2014
196. La reputación corporativa en empresas aseguradoras: análisis y evaluación de factores explicativos. 2014
195. La acción directa del perjudicado en el ordenamiento jurídico comunitario. 2013
194. Investigaciones en Seguros y Gestión del Riesgo: RIESGO 2013
193. Viability of Patent Insurance in Spain. 2013
192. Viabilidad del seguro de patentes en España. 2013
191. Determinación de zonas homogéneas de riesgo para los rendimientos de distintos cultivos de la región pampeana en Argentina. 2013
190. Género y promoción en los sectores financiero y asegurador. 2013
189. An Introduction to Reinsurance. 2013

188. El control interno y la responsabilidad penal en la mediación de seguros privados. 2013
187. Una introducción al gobierno corporativo en la industria aseguradora en América Latina. 2013
186. Mortalidad de jóvenes en accidentes de tráfico. 2012
185. Las reclamaciones derivadas de accidentes de circulación por carretera transfronterizos. 2012
184. Efecto disuasorio del tipo de contrato sobre el fraude. 2012
183. Claves del Seguro Español: una aproximación a la Historia del Seguro en España. 2012
182. La responsabilidad civil del asegurador de asistencia sanitaria. 2012
181. Colaboración en el contrato de Reaseguro. 2012
180. Origen, situación actual y futuro del seguro de Protección Jurídica. 2012
179. Experiencias de microseguros en Colombia, Perú y Brasil. Modelo socio agente. 2012
178. El agente de seguros y su Responsabilidad Civil. 2012
177. Riesgo operacional en el marco de Solvencia II. 2012
176. Un siglo de seguros marítimos barceloneses en el comercio con América. (1770-1870). 2012
175. El seguro de Caución. 2012
174. La contabilidad de los corredores de seguros y los planes y fondos

de pensiones. 2012

173. El seguro de Vida en América Latina. 2011
172. Gerencia de riesgos sostenibles y Responsabilidad Social Empresarial en la entidad aseguradora. 2011
171. Investigaciones en Seguros y Gestión del Riesgo. RIESGO 2011
170. Introdução ao Resseguro. 2011
169. La salud y su aseguramiento en Argentina, Chile, Colombia y España. 2011
168. Diferencias de sexo en conductas de riesgo y tasa de mortalidad diferencial entre hombres y mujeres. 2011
167. Movilización y rescate de los compromisos por pensiones garantizados mediante contrato de seguros. 2011
166. Embedded Value aplicado al ramo No Vida. 2011
165. Las sociedades cautivas de Reaseguro. 2011
164. Daños del amianto: litigación, aseguramiento de riesgos, y fondos de compensación. 2011
163. El riesgo de tipo de interés: experiencia española y Solvencia II. 2011
162. I Congreso sobre las Nuevas Tecnologías y sus repercusiones en el Seguro: Internet, Biotecnología y Nanotecnología. 2011
161. La incertidumbre bioactuarial en el riesgo de la longevidad. Reflexiones bioéticas. 2011
160. Actividad aseguradora y defensa de la competencia. La exención antitrust



- del sector asegurador. 2011
159. Estudio empírico sobre la tributación de los seguros de vida. 2010
  158. Métodos estocásticos de estimación de las provisiones técnicas en el marco de Solvencia II. 2010
  157. Introducción al Reaseguro. 2010
  156. Encuentro Internacional sobre la Historia del Seguro. 2010
  155. Los sistemas de salud en Latinoamérica y el papel del seguro privado. 2010
  154. El Seguro de Crédito en Chile. 2010
  153. El análisis financiero dinámico como herramienta para el desarrollo de modelos internos en el marco de Solvencia II. 2010
  152. Características sociodemográficas de las personas con doble cobertura sanitaria. Un estudio empírico. 2010
  151. Solidaridad impropia y seguro de Responsabilidad Civil. 2010
  150. La prevención del blanqueo de capitales en las entidades aseguradoras, las gestoras y los corredores de seguros 2010
  149. Fondos de aseguramiento agropecuario y rural: la experiencia mexicana en el mutualismo agropecuario y sus organizaciones superiores. 2010
  148. Avaliação das Provisões de Sinistro sob o Enfoque das Novas Regras de Solvência do Brasil. 2010
  147. El principio de igualdad sexual en el Seguro de Salud: análisis actuarial de su impacto y alcance. 2010

146. Investigaciones históricas sobre el Seguro español. 2010
145. Perspectivas y análisis económico de la futura reforma del sistema español de valoración del daño corporal. 2009
144. Contabilidad y Análisis de Cuentas Anuales de Entidades Aseguradoras (Plan contable 24 de julio de 2008). 2009
143. Mudanças Climáticas e Análise de Risco da Indústria de Petróleo no Litoral Brasileiro. 2009
142. Bases técnicas dinámicas del Seguro de Dependencia en España. Una aproximación en campo discreto. 2009
141. Transferencia Alternativa de Riesgos en el Seguro de Vida: Titulización de Riesgos Aseguradores. 2009
140. Riesgo de negocio ante asegurados con múltiples contratos. 2009
139. Optimización económica del Reaseguro cedido: modelos de decisión. 2009
138. Inversiones en el Seguro de Vida en la actualidad y perspectivas de futuro. 2009
137. El Seguro de Vida en España. Factores que influyen en su progreso. 2009
136. Investigaciones en Seguros y Gestión de Riesgos. RIESGO 2009
135. Análisis e interpretación de la gestión del fondo de maniobra en entidades aseguradoras de incendio y lucro cesante en grandes riesgos industriales. 2009
134. Gestión integral de Riesgos Corporativos como fuente de ventaja competitiva: cultura positiva del riesgo y reorganización estructural. 2009
133. La designación de la pareja de hecho como beneficiaria en los seguros de vida. 2009

132. Aproximación a la Responsabilidad Social de la empresa: reflexiones y propuesta de un modelo. 2009
131. La cobertura pública en el seguro de crédito a la exportación en España: cuestiones prácticas-jurídicas. 2009
130. La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio legislativo. 2009
129. Temas relevantes del Derecho de Seguros contemporáneo. 2009
128. Cuestiones sobre la cláusula cut through. Transferencia y reconstrucción. 2008
127. La responsabilidad derivada de la utilización de organismos genéticamente modificados y la redistribución del riesgo a través del seguro. 2008
126. Ponencias de las Jornadas Internacionales sobre Catástrofes Naturales. 2008
125. La seguridad jurídica de las tecnologías de la información en el sector asegurador. 2008
124. Predicción de tablas de mortalidad dinámicas mediante un procedimiento bootstrap. 2008
123. Las compañías aseguradoras en los procesos penal y contencioso-administrativo. 2008
122. Factores de riesgo y cálculo de primas mediante técnicas de aprendizaje. 2008
121. La solicitud de seguro en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. 2008

120. Propuestas para un sistema de cobertura de enfermedades catastróficas en Argentina. 2008
119. Análisis del riesgo en seguros en el marco de Solvencia II: Técnicas estadísticas avanzadas Monte Carlo y Bootstrapping. 2008
118. Los planes de pensiones y los planes de previsión asegurados: su inclusión en el caudal hereditario. 2007
117. Evolução de resultados técnicos e financieros no mercado segurador iberoamericano. 2007
116. Análisis de la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. 2007
115. Sistemas de cofinanciación de la dependencia: seguro privado frente a hipoteca inversa. 2007
114. El sector asegurador ante el cambio climático: riesgos y oportunidades. 2007
113. Responsabilidade social empresarial no mercado de seguros brasileiro influências culturais e implicações relacionais. 2007
112. Contabilidad y análisis de cuentas anuales de entidades aseguradoras. 2007
111. Fundamentos actuariales de primas y reservas de fianzas. 2007
110. El Fair Value de las provisiones técnicas de los seguros de Vida. 2007
109. El Seguro como instrumento de gestión de los M.E.R. (Materiales Especificados de Riesgo). 2006
108. Mercados de absorción de riesgos. 2006
107. La exteriorización de los compromisos por pensiones en la negociación colectiva. 2006

106. La utilización de datos médicos y genéticos en el ámbito de las compañías aseguradoras. 2006
105. Los seguros contra incendios forestales y su aplicación en Galicia. 2006
104. Fiscalidad del seguro en América Latina. 2006
103. Las NIC y su relación con el Plan Contable de Entidades Aseguradoras. 2006
102. Naturaleza jurídica del Seguro de Asistencia en Viaje. 2006
101. El Seguro de Automóviles en Iberoamérica. 2006
100. El nuevo perfil productivo y los seguros agropecuarios en Argentina. 2006
99. Modelos alternativos de transferencia y financiación de riesgos "ART": situación actual y perspectivas futuras. 2005
98. Disciplina de mercado en la industria de seguros en América Latina. 2005
97. Aplicación de métodos de inteligencia artificial para el análisis de la solvencia en entidades aseguradoras. 2005
96. El Sistema ABC-ABM: su aplicación en las entidades aseguradoras. 2005
95. Papel del docente universitario: ¿enseñar o ayudar a aprender? 2005
94. La renovación del Pacto de Toledo y la reforma del sistema de pensiones: ¿es suficiente el pacto político? 2005
92. Medición de la esperanza de vida residual según niveles de dependencia en España y costes de cuidados de larga duración. 2005
91. Problemática de la reforma de la Ley de Contrato de Seguro. 2005

90. Centros de atención telefónica del sector asegurador. 2005
89. Mercados aseguradores en el área mediterránea y cooperación para su desarrollo. 2005
88. Análisis multivariante aplicado a la selección de factores de riesgo en la tarificación. 2004
87. Dependencia en el modelo individual, aplicación al riesgo de crédito. 2004
86. El margen de solvencia de las entidades aseguradoras en Iberoamérica. 2004
85. La matriz valor-fidelidad en el análisis de los asegurados en el ramo del automóvil. 2004
84. Estudio de la estructura de una cartera de pólizas y de la eficacia de un Bonus-Malus. 2004
83. La teoría del valor extremo: fundamentos y aplicación al seguro, ramo de responsabilidad civil autos. 2004
81. El Seguro de Dependencia: una visión general. 2004
80. Los planes y fondos de pensiones en el contexto europeo: la necesidad de una armonización. 2004
79. La actividad de las compañías aseguradoras de vida en el marco de la gestión integral de activos y pasivos. 2003
78. Nuevas perspectivas de la educación universitaria a distancia. 2003
77. El coste de los riesgos en la empresa española: 2001.

76. La incorporación de los sistemas privados de pensiones en las pequeñas y medianas empresas. 2003
75. Incidencia de la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los procesos de responsabilidad civil derivada del uso de vehículos a motor. 2002
74. Estructuras de propiedad, organización y canales de distribución de las empresas aseguradoras en el mercado español. 2002
73. Financiación del capital-riesgo mediante el seguro. 2002
72. Análisis del proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones. 2002
71. Gestión de activos y pasivos en la cartera de un fondo de pensiones. 2002
70. El cuadro de mando integral para las entidades aseguradoras. 2002
69. Provisiones para prestaciones a la luz del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados; métodos estadísticos de cálculo. 2002
68. Los seguros de crédito y de caución en Iberoamérica. 2001
67. Gestión directiva en la internacionalización de la empresa. 2001
65. Ética empresarial y globalización. 2001
64. Fundamentos técnicos de la regulación del margen de solvencia. 2001
63. Análisis de la repercusión fiscal del seguro de vida y los planes de pensiones. Instrumentos de previsión social individual y empresarial. 2001
62. Seguridad Social: temas generales y régimen de clases pasivas del Estado. 2001
61. Sistemas Bonus-Malus generalizados con inclusión de los costes de los siniestros. 2001

60. Análisis técnico y económico del conjunto de las empresas aseguradoras de la Unión Europea. 2001
59. Estudio sobre el euro y el seguro. 2000
58. Problemática contable de las operaciones de reaseguro. 2000
56. Análisis económico y estadístico de los factores determinantes de la demanda de los seguros privados en España. 2000
54. El corredor de reaseguros y su legislación específica en América y Europa. 2000
53. Habilidades directivas: estudio de sesgo de género en instrumentos de evaluación. 2000
52. La estructura financiera de las entidades de seguros, S.A. 2000
51. Seguridades y riesgos del joven en los grupos de edad. 2000
50. Mixturas de distribuciones: aplicación a las variables más relevantes que modelan la siniestralidad en la empresa aseguradora. 1999
49. Solvencia y estabilidad financiera en la empresa de seguros: metodología y evaluación empírica mediante análisis multivariante. 1999
48. Matemática Actuarial no vida con MapleV. 1999
47. El fraude en el Seguro de Automóvil: cómo detectarlo. 1999
46. Evolución y predicción de las tablas de mortalidad dinámicas para la población española. 1999
45. Los Impuestos en una economía global. 1999



42. La Responsabilidad Civil por contaminación del entorno y su aseguramiento. 1998
41. De Maastricht a Amsterdam: un paso más en la integración europea. 1998
39. Perspectiva histórica de los documentos estadístico-contables del órgano de control: aspectos jurídicos, formalización y explotación. 1997
38. Legislación y estadísticas del mercado de seguros en la comunidad iberoamericana. 1997
37. La responsabilidad civil por accidente de circulación. Puntual comparación de los derechos francés y español. 1997
36. Cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados y cláusulas delimitadoras del riesgo cubierto: las cláusulas de limitación temporal de la cobertura en el Seguro de Responsabilidad Civil. 1997
35. El control de riesgos en fraudes informáticos. 1997
34. El coste de los riesgos en la empresa española: 1995
33. La función del derecho en la economía. 1997
32. Decisiones racionales en reaseguro. 1996
31. Tipos estratégicos, orientación al mercado y resultados económicos: análisis empírico del sector asegurador español. 1996
30. El tiempo del directivo. 1996
29. Ruina y Seguro de Responsabilidad Civil Decenal. 1996
28. La naturaleza jurídica del Seguro de Responsabilidad Civil. 1995

27. La calidad total como factor para elevar la cuota de mercado en empresas de seguros. 1995
26. El coste de los riesgos en la empresa española: 1993
25. El reaseguro financiero. 1995
24. El seguro: expresión de solidaridad desde la perspectiva del derecho. 1995
23. Análisis de la demanda del seguro sanitario privado. 1993
22. Rentabilidad y productividad de entidades aseguradoras. 1994
21. La nueva regulación de las provisiones técnicas en la Directiva de Cuentas de la C.E.E. 1994
20. El Reaseguro en los procesos de integración económica. 1994
19. Una teoría de la educación. 1994
18. El Seguro de Crédito a la exportación en los países de la OCDE (evaluación de los resultados de los aseguradores públicos). 1994
16. La legislación española de seguros y su adaptación a la normativa comunitaria. 1993
15. El coste de los riesgos en la empresa española: 1991
14. El Reaseguro de exceso de pérdidas 1993
12. Los seguros de salud y la sanidad privada. 1993
10. Desarrollo directivo: una inversión estratégica. 1992
9. Técnicas de trabajo intelectual. 1992

8. La implantación de un sistema de controlling estratégico en la empresa. 1992
7. Los seguros de responsabilidad civil y su obligatoriedad de aseguramiento. 1992
6. Elementos de dirección estratégica de la empresa. 1992
5. La distribución comercial del seguro: sus estrategias y riesgos. 1991
4. Los seguros en una Europa cambiante: 1990-95. 1991
2. Resultados de la encuesta sobre la formación superior para los profesionales de entidades aseguradoras (A.P.S.). 1991
1. Filosofía empresarial: selección de artículos y ejemplos prácticos. 1991

## **ÚLTIMOS LIBROS PUBLICADOS**

The risk of longevity and its practical application to Solvency II. 2015

Historia de FIDES –Federación Interamericana de Empresas de Seguros. 2015

El riesgo de longevidad y su aplicación práctica a Solvencia II. 2014

Historia del Seguro en España. 2014

Actas del III Congreso Internacional de Nuevas Tecnologías: sus repercusiones en el seguro: internet, biotecnología y nanotecnología: 12 y 13 de noviembre de 2012, Santiago de Chile. 2013

Emergencia y reconstrucción: el antes y después del terremoto y tsunami del 27F en Chile. 2012

Riesgo sistémico y actividad aseguradora. 2012

La historia del seguro en Chile (1810-2010). 2012

Modelo de proyección de carteras de seguros para el ramo de decesos. 2011

Desarrollo comercial del seguro colectivo de dependencia en España. 2010

La mediación de seguros en España: análisis de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. 2010

Museo del Seguro. Catálogo. 2010

Diccionario MAPFRE de Seguros. 2008

Teoría de la credibilidad: desarrollo y aplicaciones en primas de seguros y riesgos operacionales. 2008

El seguro de caución: una aproximación práctica. 2007

El seguro de pensiones. 2007

Las cargas del acreedor en el seguro de responsabilidad civil. 2006

Diccionario bilingüe de expresiones y términos de seguros: inglés-español, español-inglés. 2006

El seguro de riesgos catastróficos: reaseguro tradicional y transferencia alternativa de riesgos. 2005

La liquidación administrativa de entidades aseguradoras. 2005

## **INFORMES Y RANKINGS**

Desde 1994 se publican anualmente estudios que presentan una panorámica concreta de los mercados aseguradores europeos, de España e Iberoamérica y que pueden consultarse en formato electrónico desde la página Web:  
[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

- Mercado español de seguros
- Mercado asegurador de Iberoamérica
- Ranking de grupos aseguradores europeos
- Ranking de grupos aseguradores iberoamericanos
- Estudio social de la jubilación: expectativas y experiencias. 2015
- La percepción social del seguro en España 2014
- Informe de predicción de la actividad aseguradora en España. 2014
- La internacionalización de la empresa española: riesgos y oportunidades. 2014
- El seguro en la sociedad y la economía españolas. 2013
- Papel del seguro en el desarrollo sostenible. ICEA, 2013
- Emprender en momentos de crisis: riesgos y factores de éxito. 2012
- La percepción social del seguro en España 2012