

NORMAS SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL CONTRATO DE SEGURO EN CHILE

Marcelo Barrientos Zamorano

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, finalmente, el también forma parte del proyecto Anillo-CONICYT, código SOC 1111.

La regulación del contrato de seguro 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. Este 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.

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), precisamente esta Ley 20.555 es el objeto principal de estudio del presente trabajo, en lo que a contrato de seguro se refiere.

La regulación del Código de Comercio anterior a las reformas de la Ley 20.555 y 20.667 sobre el contrato de seguro, no respondía ni solucionaba problemas actuales de la contratación de seguros. 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 que, incluso mediante la firma del adherente, no producirán efecto alguno respecto del consumidor. Estos mecanismos de control de la igualdad de los contratantes 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. 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; en caso de contradicción, primarán siempre las estipulaciones más beneficiosas para el asegurado.

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. La libertad contractual ya no podrá expresarse como lo hace en el ámbito del Derecho Civil o Comercial general. 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.

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.

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, el sistema de las cláusulas abusivas y las posibles indemnizaciones por incumplimiento del 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. Se basa 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. 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.

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. Esa información es fundamental para, luego, valorar, que es en lo que se supone experta la aseguradora o quienes actúen por ella.

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.

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, la única forma válida de consentimiento en materia de consumo es la expresa y 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.

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: 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.

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.

En el tráfico jurídico chileno de seguros entendidos como contratos de adhesión, es válido cuestionarse qué tiene que hacer la autoridad administrativa SVS, regulando materias propias de ley imperativa como las del nuevo Código de Comercio. 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, (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.

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.