

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA FACULTAD DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR PARA RECHAZAR LA CONTRATACIÓN INDIVIDUAL DE UN SEGURO DE DESGRAVAMEN EN CRÉDITOS SOCIALES QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 71.482.

Lo dispuesto en el D.F.L. N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N.º 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N.º 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.



4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 71.482, de fecha 1° de febrero de 2024.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "*Dictamen interpretativo sobre la facultad de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar para rechazar la contratación individual de un seguro de desgravamen en créditos sociales que resuelve la solicitud N° 71.482*", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 71.482, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas a la contratación del seguro de desgravamen en los créditos de consumo universales otorgados por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (en adelante, CCAF) para "*confirmar o aclarar hasta qué punto una Caja de Compensación de Asignación Familiar tiene facultades para rechazar el reemplazo de un seguro de desgravamen en un crédito social que cumple con todos los requisitos señalados en la Ley*".

II. Interpretación jurídica

Conforme a lo dispuesto en los artículos 23° de la Ley N° 16.395, que fija el Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social y artículo 3° de la Ley N° 18.833, que establece un Nuevo Estatuto General para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), sustitutivo del actual contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 42, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, corresponde a la Superintendencia de Seguridad Social (en adelante, "SUSESO") ejercer la supervigilancia y fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (en adelante, "CCAF").

En virtud de las atribuciones legales conferidas a la SUSESO, este organismo emitió la Circular N° 3567, de 4 de enero del año 2021, que establece el texto refundido de las instrucciones relativas al régimen de prestaciones de crédito social administrado por las CCAF.

Al respecto, en el punto 1.8 letra m) de la precitada Circular, se establecen las normas mínimas obligatorias que estas deben adoptar para la concesión de estos créditos señalando que "*Las C.C.A.F deben establecer un **seguro de desgravamen** que podrá ser contratado con cargo a ellas o al afiliado, o establecer un autoseguro con cargo a su patrimonio, según lo estimen conveniente, a fin de asegurar los créditos sociales, lo cual deberá estar especificado en la solicitud para conocimiento de los afiliados*". Por su parte, en el punto 1.8 de esta misma Circular se indica que "***Las cláusulas que establezcan que la Caja está autorizada a renovar la póliza de seguro de desgravamen con la misma aseguradora u otra, bajo las condiciones de prima, tasa, cobertura u otros, que otorgue la compañía***".



de seguros al momento de la renovación, deberá indicar que ello registró siempre que el afiliado no opte por contratar individualmente dicho seguro en la aseguradora de su elección, la que debe cumplir con las exigencias establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.448, referidas a cobertura mínima del seguro, la clasificación de riesgo de la aseguradora debe ser igual o superior a la aseguradora contratada por la Caja y ser la respectiva Caja la beneficiaria del seguro”.

La normativa de la Superintendencia de Seguridad Social garantiza explícitamente la libertad del asegurado para contratar un seguro de desgravamen de manera individual, alineándose plenamente con el espíritu y las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los Consumidores (LPDC).

En particular, el artículo 3 letra a) de este último cuerpo legal establece el derecho general del consumidor a la libre elección de los bienes y servicios, el que debe ser entendido como la posibilidad que tienen los consumidores de elegir las opciones que más le convengan, sin limitaciones, salvo las que la ley disponga.

Asimismo, en materia de consumidores financieros, los artículos 17 B d) y 17 H de la Ley N° 19.496, garantizan en conjunto la libre elección del consumidor en la adquisición de productos o servicios adicionales o conexos al principal. Esto implica que el proveedor debe ofrecer la opción de contratación separada, sin limitar u obligar la contratación con el mismo. Por lo tanto, de acuerdo con la interpretación de la SUSESO y la LPDC, queda claro que la contratación individual de un seguro de desgravamen para créditos sociales es plenamente viable y que la CCAJ no puede rechazar dicha opción.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, conforme a la normativa vigente, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) deben cumplir con las instrucciones de la Circular N° 3567 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Esta circular establece que las CCAF están obligadas a ofrecer un seguro de desgravamen para los créditos sociales, con la opción de contratarlo a través de una aseguradora o mediante un autoseguro, y a informar claramente estas opciones a los afiliados.

Además, de acuerdo con la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los afiliados tienen el derecho de elegir libremente el seguro de desgravamen que deseen contratar, siempre que cumpla con los requisitos legales. La SUSESO, a través de su pronunciamiento del 24 de agosto de 2022, ha reafirmado estos lineamientos, que deben ser acatados por las CCAF para asegurar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del *“dictamen interpretativo sobre la facultad de las cajas de compensación de asignación familiar para rechazar la contratación individual de un seguro de desgravamen en créditos sociales”* será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.



3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**PGG/GGP/
Distribución:**

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.
- Direcciones Regionales

