

Guía de alcances jurídicos Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), referida al ámbito de aplicación de LPC en materia de Seguros y su alcance respecto a los reclamos por alza de primas en seguros de incendio con adicional de sismo asociados a créditos hipotecarios y falta de cobertura del mismo respecto de casas construidas con material de adobe.

i. Exposición de los hechos

Con ocasión de las diversas presentaciones que se han originado a propósito de las alzas en las primas de los seguros de incendio con adicional de sismo, asociados a créditos hipotecarios, y asimismo, el rechazo de los siniestros denunciados en contra de las pólizas de seguro, fundados en que las características constructivas del inmueble determinan la presencia de una exclusión de cobertura que genera el no pago de siniestro, se informa lo siguiente:

ii. Gestiones de Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)

El Servicio Nacional del Consumidor ofició, mediante Ordinario N° 10.869 a la Superintendencia de Valores y Seguros, solicitando emitir pronunciamiento respecto a las alzas de prima que estarían efectuando distintas compañías de seguros. De dicha gestión, y en especial del oficio N° 14.112 de fecha 8 de agosto del año en curso de la SVS, es posible desprender y sólo dentro del ámbito de la legislación sectorial, lo siguiente:

- Respecto al alza en las primas: Que **existe libertad de tarifas en el mercado de seguros**, por lo que las primas de los contratos de seguros son acordadas libremente entre las compañías de seguros y sus respectivos asegurados.
- En cuanto al deber de información: las Compañías de Seguros y las Corredoras, tienen la **obligación de informar en forma suficiente y oportuna a los asegurados acerca de los cambios en las condiciones de las pólizas de seguros** de incendio con adicional de sismo, asociadas a créditos hipotecarios y mutuos hipotecarios endosables, debiendo agregarse, que respecto a la Banca, se debe **informar a los clientes del derecho a contratar una póliza individual con la compañía o intermediario a su elección**; todo lo anterior, en conformidad a la siguiente normativa:
 - a) Circular N° 1758 de 2005 de la SVS, conjunta con la SBIF: establece deberes de información de las compañías de seguros y el deber de los bancos de informar al cliente del derecho a contratar una póliza individual con la compañía e intermediario de su elección.

- b) Circular N° 1759 de 2005 de la SVS: establece el deber de las compañías de seguros y corredores de seguros de proveer información veraz, completa, adecuada y oportuna a sus clientes, asegurados o público en general, a fin de permitir una decisión informada de la celebración o incorporación del contrato de seguro respectivo.
- c) Artículos 57 del DFL N° 251 y 10 del D.S N° 863 de 1989: establece el deber de asesoría e información de los corredores de seguros respecto sus clientes.

iii. Gestiones de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, a propósito de presentación del Honorable Presidente del Senado don Jorge Pizarro Soto, en virtud de la cual se solicitó pronunciamiento respecto al incremento en el valor de las primas de seguros de incendio con adicional de sismo, vinculados a créditos hipotecarios que son contratados colectivamente por los bancos a nombre de sus deudores, señaló que la materia consultada es competencia de la SVS e hizo referencia, sólo al deber de información establecido en la Circular N° 1758 de 2005 de la SVS.

iv. Criterio Servicio Nacional del Consumidor

En cuanto a “El incremento en el valor de las primas de seguros de incendio con adicional de sismo, vinculados a créditos hipotecarios”, es del caso señalar:

Que conforme a lo señalado por la SVS, en el sentido que existe libertad tarifaria para el mercado de seguros, las alzas se encontrarían ajustadas a derecho. No obstante, cuando se trata de seguros cuyas pólizas se renuevan anualmente, dicho incremento no podría operar sino a partir del vencimiento del contrato (póliza), es decir, sólo transcurridos los 12 meses en que deberá producirse su renovación, previa aceptación del asegurado.

En efecto, de producirse el alza, estando plenamente vigente el seguro, se configura la infracción que dice relación con la obligatoriedad de todo proveedor de respetar los términos del contrato, tal como lo previene el artículo 12 de la ley 19.496.

A su vez, y sin perjuicio del deber de información al que hace alusión la normativa sectorial, es del caso hacer presente que dicha obligación también se encuentra regulada en el artículo 3° letra b) de la ley 19.496, que al efecto reconoce como un derecho básico del consumidor, el de acceder a una información veraz y oportuna, lo que eventualmente podría verse afectado si es que los consumidores no han tenido un acceso claro y oportuno respecto a la información relacionada con el seguro propiamente tal, tales como el valor de la prima, las condiciones de contratación, las exclusiones, entre otros.

En consecuencia, tratándose de reclamos que representen lo descrito, y existiendo los medios probatorios respectivos, se deberá proceder a su judicialización invocando los artículos 3° b) y 12 de LPC, en contra de la empresa que cumple con la condición de proveedor respecto del consumidor afectado, es decir, el proveedor que otorgó el crédito y contrató el seguro para su deudor. A menos que el seguro, haya sido contratado en forma directa por el deudor con la aseguradora o corredora de seguros, caso en el cual la calidad de proveedor obligado a informar al consumidor (a) recaerá sobre estas últimas.

En cuanto a Seguros de Incendio con Adicional de Sismo tomado respecto de Casas de Adobe, es del caso señalar:

- El bien ofrecido en materia de seguros, es la protección del objeto asegurado (en este caso, el inmueble) del riesgo que éste le transfiere a la compañía en virtud del pago de la prima.
- Cuando se trata de seguros contratados en asociación a una cartera hipotecaria, el asegurado le otorga mandato al banco para que tome los respectivos seguros, lo que, vistas las normas del mandato, le obliga a ejecutarlo en las mejores condiciones para su mandante.
- Sin perjuicio de lo anterior, el asegurado siempre conserva el derecho de cotizar y elegir libremente con cual aseguradora tomará el seguro.
- Tanto en el caso que el seguro lo tome el banco, por cuenta del asegurado o lo tome éste en forma directa, siempre debe - el asegurado - recibir una información veraz, oportuna y completa sobre los seguros de que se trata, especialmente, sobre su cobertura, exclusiones, prima y demás elementos del contrato, por parte de quien se lo oferta, venda o tenga, en cualquiera de sus formas, la calidad de proveedor.
- En consecuencia, existe vulneración al derecho básico e irrenunciable de los consumidores/asegurados de ser informado veraz y oportunamente de los bienes y servicios, si el banco no informó al asegurado que el seguro de incendio, con adicional de sismo, ofrecido y contratado por el propio banco para el inmueble objeto del crédito hipotecario, excluía las construcciones de adobe.
- También, existirá infracción cuando el Banco en ejercicio del mandato conferido a éste, tomó dicho seguro sin advertir, ni informar, la falta de cobertura o exclusión, considerando que la propiedad hipotecada era en todo o parte de adobe, hecho que el banco debió conocer en su calidad de proveedor profesional e incluso también a razón de la tasación respectiva. En este caso, la infracción deriva de la falta al deber de profesionalidad. (Art. 23 LPC). La falta de diligencia en la información en un proveedor no puede ni debe recaer en el consumidor (a), por cuanto nadie puede aprovecharse de su propia culpa. Como se dijo, entonces, el proveedor también incurrirá en infracción al artículo 23 de la LPC, toda vez que existiría una falta de correspondencia objetiva entre lo que el consumidor pagó y lo que efectivamente recibió,

causando sin lugar a dudas un menoscabo al consumidor (a), el que al menos estará representado por la prima inútilmente pagada y la destrucción total o parcial del inmueble, además del daño moral.

- Las normas de la LPC son, como bien lo sabemos de orden público, por lo tanto, no disponible para las partes, ni menos para este Servicio Nacional del Consumidor que, está llamado por ley, a velar por su cumplimiento y el de otras relacionadas con los consumidores, por lo que el acatamiento al deber de información, debe ser exigido a los proveedores de bienes y servicios, de manera tal, de evitar la posible frustración de los consumidores (as).

En consecuencia, tratándose de reclamos que representen lo descrito y existiendo los medios probatorios respectivos, se deberá proceder a su judicialización invocando los artículos 3° b) 12 y 23 de LPC, en contra de la empresa que cumple con la condición de proveedor respecto del consumidor afectado, es decir, el proveedor que otorgó el crédito y contrató el seguro para su deudor. A menos que el seguro, haya sido contratado en forma directa por el deudor con la aseguradora o corredora de seguros, caso en el cual la calidad de proveedor obligado respecto del consumidor (a) recaerá sobre estas últimas.

v. Aplicabilidad de la LPC a la Materia Consultada

Se estima que la LPC resulta plenamente aplicable ya que no obstante existir ley especial que regula la materia, la norma del artículo 2º bis de la Ley N° 19.496, en su letra a), permite la aplicación supletoria de la misma, al disponer:

“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 éstas últimas no prevean;”

Precisamente, es el mencionado precepto legal, el que permite la aplicación de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a los casos comentados, toda vez que, establece un criterio de especialidad respecto de la legislación particular y, a la vez, la supletoriedad de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en estas mismas materias. En la especie, la conducta analizada podría basarse en las infracciones previstas y sancionadas en los artículos 3 b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

Por otra parte, si bien es cierto puede existir un organismo especial para el conocimiento de las contravenciones relacionadas con seguros, como es la Superintendencia de Valores y Seguros, no es menos cierto que dicha Superintendencia es un organismo encargado de fiscalizar a las entidades que se dedican al giro respectivo, pero ello importa la actuación de un **ente administrativo** que revisa situaciones de carácter técnico, pero no jurisdiccional, ya que la potestad jurisdiccional es un atributo propio de los tribunales de justicia legalmente establecidos

y la competencia, una medida o límite de la misma. Por lo tanto, mal podría entonces un ente administrativo solucionar un problema de carácter netamente judicial, salvo cuando la SVS actúa en calidad de árbitro conforme al DFL 251.

Es sabido que nuestro Ordenamiento Jurídico reconoce que de un mismo hecho jurídico pueden nacer acciones diferentes: civiles, penales, administrativas, etc. En la especie, del mismo hecho fundante del análisis nace una acción infraccional y otra administrativa.

La infraccional por contravención a los artículos 3 b), 12 y 23 de la ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y **la administrativa**, como consecuencia de la contravención un requerimiento administrativo.

A mayor abundamiento, es necesario agregar que **no existe** dentro de las facultades entregadas a la Superintendencias, la posibilidad de otorgar una eventual indemnización de perjuicios, como tampoco de imponer a la aseguradora el cumplimiento de los términos de la póliza.

En efecto, el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, reconoce **como derecho básico de los consumidores el de ser indemnizado** por los daños materiales y morales que tengan su origen en contravención a la ley.