



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE DERECHO

DEPARTAMENTO DE DERECHO ECONÓMICO

ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE A LOS DEBERES PRECONTRACTUALES DE  
INFORMACIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS EN EL DERECHO CHILENO.

Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

PAULA IGNACIA RIQUELME BRANTE

PROFESOR GUÍA:

JOSÉ ROA RAMÍREZ

Santiago, Chile

2023

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| TABLA DE CONTENIDO .....   | 2  |
| ÍNDICE DE ABREVIATURAS .....   | 5  |
| RESUMEN.....   | 6  |
| INTRODUCCIÓN.....  | 7  |
| CAPÍTULO PRIMERO. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA. ....  | 12 |
| CAPÍTULO SEGUNDO. ASPECTOS RELEVANTES DEL CONTRATO DE SEGURO EN RELACIÓN CON LOS DPI.....  | 14 |
| 1. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SEGURO.....   | 14 |
| 1.1. CONTRATO DE ADHESIÓN.....   | 14 |
| 1.2. CONTRATO DIRIGIDO. ....   | 15 |
| 1.3. CONTRATO DE MÁXIMA BUENA FE. ....   | 17 |
| 2. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN EL CONTRATO DE SEGUROS.....   | 18 |
| 2.1. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DEL SEGURO. ....  | 18 |
| 2.2. INSTRUMENTOS PARA LA FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.....  | 21 |
| CAPÍTULO TERCERO. DEBER PRECONTRACTUAL DE INFORMAR.....  | 25 |
| 1. CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN.....  | 25 |
| 2. ANÁLISIS DEL DEBER PRECONTRACTUAL DE INFORMAR DE LOS PROVEEDORES DE SEGUROS.....  | 26 |
| CAPÍTULO CUARTO. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS Y ATÍPICOS REGULADOS EN LA LEGISLACIÓN ESPECIAL DE SEGUROS Y EN NORMAS SECTORIALES DE RANGO INFERIOR: DS 1055 Y CIRCULARES Y NORMAS DE LA CMF. .... | 30 |
| 1. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS REGULADOS EN LAS LEYES ESPECIALES: CÓDIGO DE COMERCIO Y EL DFL N°251. ....  | 30 |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS REGULADOS EN NORMAS SECTORIALES DE RANGO INFERIOR: DS 1055 Y CIRCULARES Y NORMAS DE LA CMF. ....   | 30        |
| 3. LA BUENA FE COMO FUENTE DE DEBERES ATÍPICOS DE INFORMACIÓN. ....   | 31        |
| 4. CONSECUENCIAS A LA INFRACCIÓN DE LOS DEBERES DE INFORMACIÓN. ....  | 32        |
| 4.1. CONSECUENCIAS DESDE EL DERECHO PRIVADO. ....   | 32        |
| 4.2. CONSECUENCIAS ADMINISTRATIVAS. ....  | 39        |
| <b>CAPÍTULO QUINTO: DEBERES PRECONTRACTUALES TÍPICOS Y ATÍPICOS DE INFORMACIÓN REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y EN EL REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO. ....</b> | <b>40</b> |
| 1. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS REGULADOS EN LA LPDC. ....   | 40        |
| 2. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS REGULADOS EN EL REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO. ....   | 41        |
| 3. EL ARTÍCULO 3° LETRA B) COMO FUENTE DE DEBERES ATÍPICOS DE INFORMACIÓN. ....   | 42        |
| 4. CIRCULARES INTERPRETATIVAS DEL SERNAC. ....  | 45        |
| 5. SANCIONES APLICABLES A LA INFRACCIÓN DE LOS DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN A LA LUZ DE LA LPDC. ....  | 45        |
| 5.1. SANCIONES ADMINISTRATIVAS. ....  | 47        |
| 5.2. OTRAS SANCIONES ESPECÍFICAS. ....  | 49        |
| 5.3. NULIDAD PARCIAL Y ADECUACIÓN DE LAS CLÁUSULAS. ....  | 50        |
| 5.4. DERECHO A RETRACTO. ....   | 51        |
| 5.5. NULIDAD DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS. ....  | 51        |
| 5.6. PÉRDIDA SELLO SERNAC. ....   | 53        |
| 5.7. RESPONSABILIDAD CIVIL. ....  | 54        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPÍTULO SEXTO. DETERMINACIÓN DEL ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE AL DEBER PRECONTRACTUAL DE INFORMAR EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS.</b> | <b>55</b> |
| 1. ¿ES APLICABLE LA LPDC A LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS?.....   | 55        |
| 1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LPDC.....   | 56        |
| 1.2. ACTIVIDADES REGULADAS POR LEYES ESPECIALES (SUPLETORIEDAD DE LA LPDC).....   | 58        |
| 1.3. RESOLUCIÓN DE ANTINOMIAS NORMATIVAS.....   | 65        |
| 2. ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE. ....  | 80        |
| 2.1. NORMAS SUSTANTIVAS.....  | 81        |
| 2.2. NORMAS PROCEDIMENTALES. ....   | 118       |
| 3. PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS: ¿EXISTE SUPERPOSICIÓN ENTRE LAS FACULTADES DE LA CMF Y EL SERNAC? .....                               | 128       |
| CONCLUSIONES.....   | 137       |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | 140       |

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

**Ccom:** Código de Comercio.

**CC:** Código Civil

**CMF:** Comisión para el Mercado Financiero.

**DFL N°251:** Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, que rige a las compañías de seguros.

**DL N°3538:** Decreto Ley N°3538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

**DPI:** Deberes precontractuales de información o deber precontractual de información.

**DS 1055:** Decreto Supremo N°1055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros.

**JPL:** Juzgado(s) de Policía Local.

**Ley SERNAC Financiero:** Ley N°20.555 que modifica la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Ley Pro Consumidor:** Ley N°21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

**LPDC:** Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**NCG:** Norma de Carácter General dictada por la Comisión para el Mercado Financiero y/o por la ex Superintendencia de Valores y Seguros.

**SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor.

**SVS:** Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objeto principal sistematizar la dispersión normativa existente en el marco jurídico que regula al contrato de seguro, de manera de poder determinar cuál es el estatuto aplicable al deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros.

Para lo anterior, se efectúa un análisis de las disposiciones contenidas en la LDPC y en las normas especiales que resultan aplicables y, luego, se propone un método para armonizar ambos estatutos y resolver las antinomias o conflictos normativos que se presentan entre ellas.

La hipótesis que afirma este trabajo es que las disposiciones consagradas en la LPDC son aplicables al contrato de seguros y prefieren a las disposiciones de las leyes especiales en aquellos casos en que estas últimas no regulan las respectivas materias o no las regulan con la especificidad que lo hacen las normas del consumidor. Asimismo, se afirma que, en los casos en que las disposiciones de estos estatutos paralelos no son opuestas, deben integrarse y aplicarse complementariamente.

La investigación se realizó conforme al método dogmático tradicional y el trabajo corresponde a una tesis, la cual ha sido elaborada en base a la recolección de información de distintas fuentes (normativa, jurisprudencial, bibliográfica, entre otros), de las cuales se extraen como resultado conclusiones en torno a la problemática planteada.

Con todo, es relevante hacer la prevención de que la jurisprudencia utilizada en este trabajo resulta ilustrativa para exponer los puntos que se pretenden respaldar con su uso, pero no necesariamente representan la tendencia jurisprudencial en los temas a que ella se refieren.

## INTRODUCCIÓN

Los consumidores estamos expuestos a la ocurrencia de acontecimientos imprevistos que pueden afectar en forma significativa nuestra situación patrimonial, tales como padecer de una enfermedad terminal u otra enfermedad cuyo tratamiento es excesivamente costoso, quedar desempleados, ser víctimas de un robo de alguno de nuestros bienes o de un fraude de nuestra tarjeta bancaria, que un incendio o un sismo cause daños materiales a nuestro hogar o participar en un accidente de tránsito que genere daños materiales a nuestro automóvil.

De esta forma, por regla general, la persona que está interesada en contratar un seguro busca prevenir cambios importantes en su posición económica mediante la transferencia de las consecuencias económicas perjudiciales de un determinado riesgo a un tercero, en este caso, a la compañía aseguradora<sup>1</sup>. En este sentido, en palabras de Osvaldo Contreras “*la finalidad del seguro es evitar que las personas sufran bruscas alteraciones en su nivel de vida con motivo de las eventualidades que afecten o puedan afectar a sus medios de subsistencia*”<sup>2</sup>.

En materia de contratos, el concepto de “igualdad” significa que cada una de las partes tiene la capacidad para procurarse su propia información y tutelar de forma adecuada sus intereses durante las negociaciones de un contrato<sup>3</sup>.

Sin embargo, las relaciones contractuales regidas por la LPDC rompen este paradigma de “igualdad” que impera en el derecho privado, ya que se caracterizan, precisamente, por la desigualdad de la posición negociadora existente entre consumidor y proveedor.

---

<sup>1</sup> CONTRERAS, Osvaldo. *Derecho de Seguros. Análisis Sistemático de la Nueva Ley Chilena sobre el Contrato de Seguro*. Legal Publishing, Santiago, Chile, año 2020, p. 99

<sup>2</sup> CONTRERAS, Osvaldo. Op. Cit. p. 34

<sup>3</sup> DE LA MAZA, Iñigo. *El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: Los deberes precontractuales de información*. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 17, N°2, año 2010, p. 25. Disponible en línea en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532010000200002> [Fecha de consulta: 5 de octubre de 2021].

La causa principal de esta desigualdad es la existencia de asimetrías de información que operan en favor del proveedor y en desmedro de los derechos de los consumidores<sup>4</sup>.

La asimetría informativa, en la práctica, se traduce en que los consumidores formalizan relaciones jurídicas no queridas, mediante la contratación de pólizas de seguros que no cumplen con sus necesidades reales de cobertura ni con las expectativas legítimas que se formaron en base a la deficiente o inexacta información precontractual que recibieron de la aseguradora y/o del corredor de seguros<sup>5</sup>. Esta situación se vuelve aún más en el contrato de seguros debido a su carácter de contrato de adhesión. En efecto, lamentablemente, la realidad de la contratación de seguros nos demuestra que, casi en la totalidad de los casos, las estipulaciones finales de las pólizas corresponden a aquellas contenidas en el modelo de condiciones generales redactadas unilateralmente por el proveedor, por lo que dicho texto, en general, sufre mínimas alteraciones derivadas de la negociación particular con el asegurado o tomador, lo cual configura un evidente desmedro a los intereses y derechos de los consumidores.

Aún más, el consumidor de seguros se ve enfrentado a dificultades adicionales que acentúan dicha asimetría, ya que, a la vulnerabilidad estructural propia de todo consumidor derivada de la asimetría de información y de su falta de conocimiento y calificación, deben lidiar con otras complejidades tales como el lenguaje excesivamente técnico utilizado en esta industria, la dificultad para conciliar las condiciones generales y particulares de las pólizas, la discordancia entre el nombre de los seguros y el contenido de sus cláusulas, entre otros<sup>67</sup>. Prueba de ello, es que: **(i)** el legislador mediante la dictación de la Ley SERNAC Financiero se preocupó de otorgar DPI y derechos especiales en favor de los consumidores financieros; y **(ii)** el artículo 529 N°1 del Ccom y el artículo 57 del DFL N°251 complementan el deber de

---

<sup>4</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. Op.Cit., p. 23.

<sup>5</sup> DE LA MAZA, Iñigo. *El mal que no quiero: La información como técnica de protección de los consumidores*, Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid, N°31, Madrid, España, año 2015, p. 349-368. Disponible en línea en: <https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/6473/8019>. [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021].

<sup>6</sup> ROSSI, Jorge. El contrato de seguro, el deber de consejo y el empresario-consumidor. Disponible en línea en: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2017/05/18/el-contrato-de-seguro-el-deber-de-consejo-y-el-empresario-consumidor-rossi-jorge-o/> [Fecha de consulta: 7 de noviembre de 2021].

<sup>7</sup> Respecto a la categoría de consumidores "hipervulnerables" en la legislación comparada, véase LÓPEZ, Patricia. *Los consumidores hipervulnerables ¿una categoría dogmática necesaria?*. Disponible en línea en: <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2020/11/30/Los-consumidores-hipervulnerables-una-categoria-dogmatica-necesaria.aspx> [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2021].



suministro de información de los proveedores, exigiendo que, adicionalmente, cumplan con el deber de asesorar a los consumidores.

Así las cosas, los DPI constituyen una herramienta para imponer al proveedor la obligación de suministrar información al consumidor, con el objeto de corregir o, al menos, aminorar la desigualdad estructural que existe entre las partes en las relaciones de consumo, causada en gran medida por la asimetría informativa existente entre ellos, permitiendo así que la parte más débil pueda prestar un consentimiento libre e informado.

Ahora bien ¿por qué es necesario corregir estas asimetrías informativas?

Uno de los derechos básicos que asiste a los consumidores es el derecho a la libre elección del bien o servicio, consagrado en la letra a) del artículo 3° de la LPDC. Como no existe libertad de elección sin acceso inequívoco a la información, podemos concluir que el ejercicio del derecho a la libre elección de los consumidores está directamente correlacionado a la satisfacción de otro derecho básico de los consumidores, consagrado en la letra b) del referido artículo 3°, este es, *“el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (...)”*.

De esta forma, sólo el acceso claro e inequívoco a la información permite que la aceptación de un consumidor se produzca de forma libre e informada. Debido a lo anterior, el deber de informar es una moneda que tiene dos caras: constituye una obligación de informar para los proveedores y un derecho de acceder a la información de los consumidores.

La ley se ocupa, además, de determinar los estándares mínimos que debe cumplir la información y la forma en que ésta se debe suministrar a los consumidores, con lo cual busca resolver otra arista de la problemática de la asimetría informativa denominada *“racionalidad imperfecta”*, que consiste en la limitada capacidad cognoscitiva de los consumidores<sup>8</sup> que provoca la imposibilidad de éstos de comprender la información que reciben<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> CHAMATROPULOS, Demetrio. *Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo (más algunos aspectos adicionales...)*, Revista Código Civil y Comercial, volumen número I-II, Editorial La Ley, Buenos Aires, Argentina, año 2016, pp. 18-36.

<sup>9</sup> RÍOS, Roberto. *El deber precontractual de información del asegurador*, año 2014, p. 6. Disponible en línea en: <https://docplayer.es/53988462-El-deber-precontractual-de-informacion-del-asegurador-pre-contractual-information-duty-of-the-insurer-roberto-rios-ossa-i.html> [Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2021].

En efecto, una consecuencia no querida con el establecimiento de DPI es la “sobreinformación”, de manera que debe entenderse que el proveedor financiero cumple su obligación de informar en tanto entrega información adecuada, de forma clara y comprensible, y no cuando entrega toda la información de la cual dispone. Reinhard Zimmermann ha señalado acertadamente que, un consumidor sobreinformado, “(...) *es tan incapaz de tomar una decisión informada como aquel que no recibe en absoluto ninguna [información]. La imposición de deberes de información al empresario, en otras palabras, no siempre es un remedio que pueda mitigar el déficit de información del consumidor*”<sup>10</sup>.

La Corte de Apelaciones de Santiago se ha pronunciado en el siguiente sentido respecto a la extensión de la obligación de informar: “*La expectativa es que en esta etapa [precontractual], los contratantes se den **toda la información necesaria para definir los términos del contrato y que esté orientada a ilustrar de la mejor forma a la otra parte, en una actitud de corrección y lealtad***”<sup>11</sup>. [énfasis añadido]

La determinación de cuál es la información que debe entregarse a los consumidores en cada caso ayuda a alcanzar el objetivo buscado con el establecimiento de la obligación de informar<sup>12</sup>, este es, que el consumidor cuente con la información necesaria que le permita actuar de forma responsable en el consumo y protegerlo de prácticas comerciales que puedan influir en la adopción de decisiones inadecuadas de consumo<sup>13</sup>.

Por lo anterior, ante la existencia de una duplicidad de estatutos legales aplicables a los DPI en materia de seguros, resulta imperativo tener certeza respecto a cuáles son los deberes de información que pesan sobre las compañías y corredores de seguros, de manera de poder garantizar el consentimiento libre e informado de los asegurados y tomadores.

---

<sup>10</sup> ZIMMERMANN, Reinhard. *El nuevo derecho alemán de obligaciones. Un análisis desde la historia y el derecho comparado*, Editorial Bosch, Barcelona, España, año 2008, pp. 246-247, citado por DE LA MAZA, Iñigo. 2015, p. 354.

<sup>11</sup> Considerando 6°. Corte de Apelaciones de Santiago. 29 de noviembre de 2007. “*Glide Diversiones Limitada con Compañía de Inversiones y Desarrollo Sur S.A.*”. Rol N°3073-2003. Disponible en línea en: <http://www.legalpublishing3.cl/>. Cita online WL CL/JUR/3963/2007 [Fecha de consulta: 24 de octubre de 2021].

<sup>12</sup> En este sentido, ROJAS, Carlos. *El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing*. THÉMIS-Revista de Derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú, N°62, Lima, Perú, año 2012, pp. 65-79. Disponible en línea en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021].

<sup>13</sup> ROJAS, Carlos. Op.Cit. p. 66.

En este sentido, compartimos que el contrato de seguros es un “(...) *caso paradigmático de relación de consumo contemplado en la ley (...)*”<sup>14</sup>, toda vez que la Ley N°20.667, que reformó al CCom, tuvo como objeto principal la introducción de normas que protegieran al asegurado como parte débil del contrato, con lo cual se pasaron a regular materias de consumo en la ley especial, además de la regulación contenida en el DFL N°251. En consecuencia, en conformidad al encabezado del artículo 2° bis de la LPDC, existe en principio una preferencia de las leyes especiales sobre la LPDC respecto a las normas protectoras del asegurado o tomador de seguros<sup>15</sup>.

El principal objetivo de este trabajo es contribuir a la debida protección del consumidor de seguros, mediante la propuesta de una estructura que sirva de guía y permita sistematizar la dispersión normativa del estatuto que rige el deber precontractual de informar de las aseguradoras y corredores de seguros<sup>16</sup>.

En este sentido, el método utilizado en este trabajo está orientado esencialmente a lograr la armonización e integración de estos estatutos jurídicos, debido a que ambos responden a una finalidad común, esta es, la protección del asegurado o tomador, estimando que debe preferirse uno por sobre otro únicamente en aquellos casos en que exista una oposición irreconciliable entre ellas <sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> RUBIO, Francisco. *Elementos para la armonización de la legislación de seguros y de consumo en la protección del consumidor de seguros*. Revista de Derecho y Consumo, N°3, Santiago, Chile, año 2019, p. 16. Disponible en línea en: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/10/Francisco-Rubio.pdf> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021]

<sup>15</sup> RUBIO, Francisco. *Ibíd.*

<sup>16</sup> RUBIO, Francisco. *Op. Cit.* pp. 18-21.

<sup>17</sup> RUBIO, Francisco. *Op. Cit.* p. 42.

## **CAPÍTULO PRIMERO. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.**

El día 4 de marzo del año 2012, entró en vigor la Ley N°20.555 denominada “Ley de SERNAC Financiero”, que modificó a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de fortalecer la protección de los consumidores de productos y servicios financieros. Para alcanzar este objetivo, la reforma, entre otros, impuso una serie de derechos y DPI a los proveedores de productos y servicios financieros, los cuales serían aplicables a los proveedores de seguros, en atención a que esta ley consagra expresamente al seguro como un contrato de adhesión y a las compañías de seguro como proveedores de servicios financieros.

Luego, la Ley N°20.667, que comenzó a regir el día 9 de mayo del año 2013 y cuyo espíritu principal fue fortalecer la protección del asegurado en su calidad de parte más débil del contrato de seguros, introdujo la reforma más importante a la regulación de los seguros contenida en el Código de Comercio, reemplazando en su integridad su Título VIII del Libro II. Esta ley, entre otras regulaciones, impuso DPI y deberes de asesoría a las compañías de seguros.

Finalmente, el día 24 de diciembre de 2021 comenzó a regir la Ley N°21.398, más conocida como la “Ley Pro Consumidor”, la cual introdujo modificaciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores destinadas a establecer medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, contribuyendo con importantes nuevos derechos en favor de los consumidores financieros y con la consagración expresa de un principio de interpretación legal pro consumidor.

Por su parte, el Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, que rige la actividad de las compañías de seguros, y el Decreto Supremo N°1055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, imponen DPI y deberes de asesoría a los corredores de seguros, homólogos a los del Código de Comercio.

En consecuencia, hoy coexisten dos estatutos legales paralelos que serían aplicables a los deberes precontractuales de información en la contratación de seguros: un primer estatuto, correspondiente a las leyes y demás normas especiales o sectoriales que regulan al mercado asegurador, conformado por el Código de Comercio, el Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, el Decreto Supremo N°1055 y las Normas de Carácter General y Circulares emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero, ex Superintendencia de Valores y Seguros; y un segundo estatuto, correspondiente a las normas de consumo, compuesto por las normas de la Ley N°19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y los reglamentos que regulan materias de consumo.

El problema radica en que el legislador omitió establecer reglas claras para interpretar, armonizar e integrar las normas contenidas en estos estatutos paralelos, que permitan determinar cuando éstos resultan complementarios y/o excluyentes en las materias que regulan. Aún más, el problema complejiza si se considera que se les dio a ambos estatutos, al mismo tiempo, el carácter de imperativo (Código de Comercio) e irrenunciable (Ley N°19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores).

Por consiguiente, existe incertidumbre respecto a cuál es el estatuto legal aplicable al deber precontractual de informar de los proveedores de seguros, cuestión que a la fecha no ha sido clara e inequívocamente resuelta por la doctrina y jurisprudencia de nuestro país.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. ASPECTOS RELEVANTES DEL CONTRATO DE SEGURO EN RELACIÓN CON LOS DPI.**

### **1. Características del contrato de seguro.**

En este capítulo expondremos las características del contrato de seguro que resultan relevantes tener en consideración para las materias abordadas en este trabajo.

#### **1.1. Contrato de adhesión.**

El número 6 del artículo 1° de la LPDC define a los contratos de adhesión como *“aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*.

En consecuencia, es posible afirmar que la característica que distingue por excelencia a un contrato de adhesión es el desequilibrio del poder de negociación de las partes.

No cabe duda que el contrato de seguro es un contrato de adhesión, ya que así se encuentra expresamente reconocido en el encabezado del artículo 17 B de la LPDC, contenido en el párrafo 4° denominado *“Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”*.

De hecho, la práctica da cuenta que, casi en la totalidad de los casos, los términos y condiciones de las pólizas son impuestos unilateralmente por el asegurador, sin que el consumidor tenga posibilidad de negociar su contenido, o incluso sin que pueda negarse a su contratación, en el caso de los seguros obligatorios.

El devenir del contrato de seguro en un contrato de adhesión obedece, en gran medida, al fenómeno de contratación en masa que ha experimentado el mercado asegurador. La figura

del contrato de adhesión permite a las aseguradoras disminuir los costos de transacción asociados a la asesoría, redacción y tiempos de preparación de las pólizas, así como uniformar y estandarizar las condiciones generales y particulares de las pólizas respecto de riesgos similares<sup>18</sup>.

En efecto, consta en la historia de la Ley N°20.667 el reconocimiento de esta situación: *“La iniciativa se hace cargo del hecho de que el seguro es un contrato de adhesión para gran parte de los asegurados, cuya voluntad y poder de negociación se reduce a aceptar muchas veces las condiciones preestablecidas por el asegurador u optar entre la alternativa que se le ofrece. Dichos asegurados disponen de menos medios para negociar y hacer valer sus derechos ante el asegurador, lo que exige una protección que el actual Código de Comercio no recoge suficientemente, toda vez que la mayoría de sus normas son dispositivas, como es la regla general en el derecho privado”*<sup>19</sup>.

Ante la ausencia de regulación de los contratos de adhesión en la legislación civil y comercial, la aplicación de la LPDC a la contratación de seguros constituye una herramienta fundamental para evitar los abusos inminentes que trae aparejada esta clase de contratos, fundamentalmente, a través de la regulación de estándares y contenidos mínimos de información que deben entregarse al consumidor y el establecimiento de sanciones expresas en caso de infracción a estos deberes de precontractuales de informar que pesan sobre los proveedores.

## **1.2. Contrato dirigido.**

Una de las herramientas de que dispone el legislador para evitar la existencia de abusos en los contratos de adhesión es el establecimiento de normas de orden público, de carácter

---

<sup>18</sup> SCHOPF, Adrián. *El lugar de la buena fe en la integración de los contratos en el Código Civil chileno*, Revista Chilena de Derecho, vol. 48, N° 3, año 2021, pp. 59-62. Disponible en línea en: <https://www.scielo.cl/pdf/rchilder/v48n3/0718-3437-rchilder-48-03-55.pdf> [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2021]

<sup>19</sup> Historia de la Ley N°20.667, p. 469

imperativo e indisponibles para las partes, que restrinjan la libertad que éstas tienen para la configuración del contrato, en beneficio de la parte más débil de la relación jurídica.

El reconocimiento expreso de la Ley N°20.667 y de la LPDC del contrato de seguro como contrato de adhesión llevó al legislador a romper el paradigma clásico de la autonomía de la voluntad que impera en el derecho privado y que consideraba a las partes en igualdad de condiciones para resguardar sus propios intereses y para la configuración del contrato<sup>20</sup>, estableciendo a través de normas de orden público los contenidos mínimos obligatorios que debe contener el contrato de seguro, rigiendo sólo en forma supletoria la voluntad de los contratantes.

En efecto, el artículo 542 del Ccom, que fue incorporado por la reforma de la Ley N°20.667, prescribe expresamente que las normas del Título VIII del Libro II del Ccom que rigen al contrato de seguro son imperativas, salvo que ellas indiquen expresamente lo contrario.

No obstante, la última parte del inciso 1° del artículo 542 establece una excepción a la imperatividad de las normas del Ccom a favor de los asegurados, al otorgar validez a las estipulaciones acordadas por las partes en inobservancia a las normas del Ccom, cuando éstas resulten más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.

Es posible encontrar otra expresión del carácter dirigido del contrato de seguro en la letra e) del artículo 3° del DFL N°251, que consagra el deber de la CMF de determinar mediante una norma de aplicación general las condiciones mínimas que deben cumplir las pólizas para que puedan ser depositadas en el depósito de pólizas de dicha entidad, prohibiendo a las aseguradoras ofrecer o comercializar seguros que no hayan sido previamente incorporados en el referido depósito de pólizas. Asimismo, la citada norma faculta a la CMF para prohibir la utilización de una póliza o una cláusula determinada cuando no cumplan con dicha normativa.

---

<sup>20</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, Madrid, España. Editorial Marcial Pons, año 2014, p. 18. Disponible en línea en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138847> [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2021]



De hecho, cuando entró en vigencia la Ley N°20.667, la SVS, hoy CMF, mediante la Resolución Exenta N°171, de fecha 19 de junio de 2014, prohibió la comercialización de 759 condicionados generales de pólizas y cláusulas depositadas en su depósito de pólizas por no ajustarse a las normas imperativas establecidas por la citada ley y la NCG N°349, que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2013, y que también estableció disposiciones mínimas de los textos de las pólizas a depositar<sup>21</sup>.

La gran excepción al carácter imperativo de las normas del Título VIII del Libro II del Ccom son los denominados “Seguros de Grandes Riesgos”, estos son, aquellos “(...) *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*”<sup>22</sup>. Entonces, en esta clase de seguros, el legislador entiende que el tomador o asegurado se encuentra en una posición que le permite resguardar adecuadamente sus intereses en las negociaciones sostenidas con las compañías o corredores de seguros<sup>23</sup>.

Por su parte, y en paralelo a la regulación del Ccom, el párrafo 4° de la LPDC establece una serie de normas que regulan la forma y contenido de los contratos de adhesión, con la finalidad de evitar que se produzca un desequilibrio importante en los derechos que derivan de dichos contratos para las partes. A su vez, el artículo 4° de la LPDC establece la irrenunciabilidad anticipada de los derechos que esta ley consagra en favor de los consumidores.

### **1.3. Contrato de máxima buena fe.**

Sin perjuicio que, por mandato del artículo 1546 del CC, todos los contratos deben ejecutarse de buena fe, en el seguro toma un protagonismo especial el principio de la buena fe objetiva, razón por la cual se ha definido como un contrato *ubérrima bonae fide*<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> RUBIO, Francisco. Op.Cit. pp. 19-20.

<sup>22</sup> Inciso 2° del artículo 542 del Código de Comercio.

<sup>23</sup> AMAYA, Loreto. *Principales Novedades de la Nueva Ley de Seguro*. Revista de Estudios Lus Novum N°7, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, Chile, año 2014, p. 266. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°643668749. [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021].

<sup>24</sup> HOYL, Rodrigo y RUIZ-TAGLE, Carlos. *El Contrato de Seguro. Análisis de las coberturas de vida e incendio en la nueva ley N°20.667*. Monografías, 1° tomo, Thomson Reuters, Santiago, Chile, año 2014, p.16.

La Corte Suprema en la sentencia de fecha 28 de noviembre de 2017, Rol N°11.711-2017, considerando Tercero, señaló en este sentido que “(...) *el contrato de seguro es un negocio jurídico de máxima buena fe, calificación que se justifica en atención a que tanto el asegurador como el asegurado descansan en la veracidad de la información que recíprocamente se traspasan*”.

En efecto, el principio de la buena fe objetiva impone al asegurador y a sus auxiliares el deber de comportarse correcta y lealmente, lo que se traduce, principalmente, en el deber de proporcionar al asegurado información veraz, oportuna, clara y completa respecto a las condiciones relevantes del contrato y asesorarlo respecto de las coberturas y condiciones más beneficiosas a sus intereses. Asimismo, el principio de buena fe exige a los proveedores de seguros emitir pólizas redactadas en forma clara y simple, y cuyo cumplimiento sea factible de exigir eventualmente ante la justicia<sup>25</sup>.

## **2. Formación del consentimiento en el contrato de seguros.**

En la contratación de seguros, la etapa precontractual reviste especial relevancia, en consideración al carácter consensual del contrato y, como hemos anticipado, a la asimetría de la posición negociadora que existe entre las partes.

A continuación, expondremos brevemente las distintas modalidades en que pueden desarrollarse las negociaciones y verificarse la formación del consentimiento para la contratación del seguro.

### **2.1. Modalidades de contratación del seguro.**

#### **2.1.1. Contratación presencial y a distancia.**

---

<sup>25</sup> En este mismo sentido, RÍOS, Roberto. *La declaración del riesgo en el seguro de vida, deber de informar y de informarse*. Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros, volumen 26, número 47, Bogotá, Colombia, año 2017, p. 112-113. Disponible en línea en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris47.drsv> [Fecha de consulta: 1 de septiembre de 2021]

Las negociaciones preliminares del contrato de seguro pueden desarrollarse mediante la reunión física y presencial de las partes, o bien, mediante la utilización de medios de comunicación a distancia.

La letra v) del artículo 513 del Ccom define al seguro celebrado a distancia como *“aquel que se ha convenido entre las partes mediante cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal”*.

En virtud de la modernización de los negocios, actualmente el consentimiento se va formando en virtud de numerosos intercambios de comunicaciones entre las partes, para los cual éstas utilizan cada vez con mayor frecuencia medios de comunicación electrónicos y a distancia, tales como llamados telefónicos, envíos de correos electrónicos, mensajes de texto y mensajes enviados a través de la plataforma digital WhatsApp<sup>26</sup>. Aún más, esta creciente masificación que ya venía experimentando la contratación a distancia, se ha visto acelerada a propósito de la pandemia mundial del COVID-19 que afecta a nuestro país.

Esta situación ha captado especial atención y preocupación del legislador y de los organismos sectoriales, estos son, SERNAC y CMF. En efecto, varios articulados de la LPDC se ocupan de dar una regulación especial a la contratación de productos o servicios financieros por medios electrónicos o cualquier otro medio a distancia. Asimismo, existen una serie de NCG emanadas de la CMF así como circulares interpretativas del SERNAC que entregan pautas respecto al contenido y la forma en que debe entregarse la información al asegurado que contrata un seguro a distancia.

Por último, cabe tener presente que la masificación del comercio electrónico y el consecuente aumento de reclamos recibidos por el SERNAC de los consumidores que contratan productos y servicios a través de plataformas digitales, motivó la dictación de un Reglamento de Comercio Electrónico por parte del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que entró en vigencia el día 24 de marzo de 2022, y que tiene por finalidad regular la forma y contenido de la información que se entrega a los consumidores a través de las plataformas de comercio electrónico, de manera de cautelar el derecho a la libre elección y a la información veraz y oportuna de los consumidores.

---

<sup>26</sup> AMAYA, Loreto. Op.Cit. p. 254.

### 2.1.2. Contratación directa y a través de corredores.

El seguro puede ser contratado directamente con la respectiva compañía de seguros, a través de sus agentes de ventas, o mediante la intermediación de un corredor de seguros.

El artículo 9 del DS 1055, que aprobó el nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros, define a los corredores de seguros como: “(...) *las personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia [hoy CMF], actúan como intermediarios independientes en la contratación de pólizas de seguros con cualquier entidad aseguradora, obligándose a asesorar a las partes en la forma que establece la ley y este Reglamento*”.

De acuerdo al artículo 514 y el número 1 del artículo 529 del Ccom, cuando el asegurado contrata el seguro de forma directa con la compañía aseguradora, pesa sobre esta última la obligación de entregar la información relativa al contenido del contrato y de prestar asesoría al asegurado a través de sus agentes de venta. En cambio, de acuerdo a los números 1) y 2) del artículo 10 del DS 1055, cuando el asegurado contrata un seguro a través de un corredor de seguros, es este intermediario el que debe dar cumplimiento a la obligación de prestarle asesoría e informarle sobre las condiciones del contrato.

En cuanto a la naturaleza de los servicios que presta el corredor de seguros, tradicionalmente, los autores nacionales han estimado que desempeñan una función de mediadores, considerando que sus servicios se limitan a transmitir las propuestas recíprocas y poner en contacto al asegurado y asegurador, sin llegar a suscribir el contrato de seguro en representación de ninguno de ellos<sup>27</sup>.

A este respecto, compartimos la opinión de Marcelo Nasser, en cuanto a que, a la luz del DS 1055 y al DFL N°251, el papel que desempeña el corredor en la contratación de seguros excede a las de un simple mediador, toda vez que las normas que regulan su actuación ponen de su cargo el cumplimiento de obligaciones específicas en favor de los asegurados,

---

<sup>27</sup> NASSER, Marcelo. *Solución de Controversias tras la Entrada en Vigencia de la Nueva Ley sobre Contrato de Seguros N°20.667*. Cuadernos de análisis jurídico, Colección de Derecho Privado VIII, Fundación Fernando Fueyo, Santiago, Chile, año 2014, p. 276. Disponible en línea en: <http://fundacionfueyo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/05/Caj-8.pdf> [Fecha de consulta: 3 de septiembre de 2021]

resultando responsables directamente frente a éstos últimos de los errores e infracciones en que incurran con ocasión de la prestación de sus servicios<sup>28</sup>.

## **2.2. Instrumentos para la formación del consentimiento.**

Por regla general, la etapa precontractual de la contratación de seguros se desarrolla a través de una multiplicidad de instrumentos que contienen ofertas y propuestas recíprocas que se formulan las partes respecto de los términos y condiciones del contrato de seguros que se disponen a celebrar.

Hacemos presente que, para el presente trabajo, revisten especial importancia los instrumentos denominados propuesta y cotización, así como las condiciones objetivas contenidas en la publicidad difundida a los consumidores.

### **2.2.1. Publicidad.**

En primer lugar, cabe precisar que el análisis del cumplimiento de la obligación precontractual de informar que pesa sobre las aseguradoras y corredores de seguros no se agota en el estudio de los documentos informativos que dichos proveedores entregan en la etapa de formación del consentimiento, tales como la propuesta y la cotización, sino que se extiende también a la publicidad comercial que difunden a través de medios de comunicación masiva, la cual constituye también un soporte de información precontractual<sup>29</sup>.

En efecto, la etapa precontractual abarca toda la información difundida a través de la publicidad emitida por las compañías o por los corredores de seguros, por cualquier medio, dirigida al público general o a un público específico de consumidores, respecto a los términos y condiciones de un determinado seguro.

Por último, es relevante destacar que la información que entregan los proveedores a través de la publicidad tiene carácter vinculante para ellos, de conformidad al número 4 del artículo 1° de la LPDC, que prescribe que las condiciones objetivas contenidas en la publicidad

---

<sup>28</sup> NASSER, Marcelo. 2014. Op. Cit. p. 277.

<sup>29</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 20.

se entenderán incorporadas al contrato, siendo condiciones objetivas las señaladas en el artículo 28 de la misma ley<sup>30</sup>.

### **2.2.2. Propuesta y cotización.**

La letra q) del artículo 513 del Ccom conceptualiza a la propuesta como *“la oferta escrita de contratar el seguro, formulada al asegurador por el contratante, el asegurado o por un tercero a su nombre”*.

A su vez, la letra g) del artículo 513 del Ccom define a la cotización como *“la oferta escrita del asegurador para celebrar un contrato de seguro”*.

Sin embargo, compartimos que, en la práctica, es más bien el asegurador quien elabora la propuesta y se la presenta al asegurado, previa solicitud de este último que exprese los antecedentes necesarios para que la compañía pueda entender las coberturas que pretende contratar y apreciar la extensión del riesgo que pretende asegurar<sup>31</sup>. En razón de lo anterior, la propuesta y la cotización se confundirían en la práctica, ya que ambos instrumentos están destinados a que el asegurador efectúe al asegurado la oferta para celebrar un contrato de seguro<sup>32</sup>.

De la historia de la Ley N°20.667, se desprende que la propuesta y la cotización constituyen un principio de prueba por escrito de los términos y condiciones que han pactado las partes, en concordancia con lo exigido por el inciso 2° del artículo 515 del Ccom<sup>33</sup>.

Siendo la propuesta y la cotización los soportes principales de la información entregada por el proveedor en la etapa precontractual de la contratación de seguros, es en dichos

---

<sup>30</sup> El citado número 4 del artículo 1 de la LPDC define a la oferta como *“la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio (...)”*

<sup>31</sup> RUBIO, Francisco. Op.Cit. p. 31.

<sup>32</sup> Compartimos lo dicho en este sentido por Mauricio Barrientos: *(...) la propuesta, que detalla la ley en el artículo 514 del CCom, solo es posible de realizar por la aseguradora, ya que debe precisar aspectos de variado contenido técnico, los que solo un profesional o perito puede determinar*. Véase BARRIENTOS, Marcelo. *Nuevos deberes precontractuales de información en los certificados de cobertura provisorio, definitivo y la propuesta del contrato de seguro*. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 22, N° 1, año 2015, p. 83. Disponible en línea en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532015000100003> [Fecha de consulta: 4 de octubre de 2021]

<sup>33</sup> En este sentido también se pronuncia Marcelo Barrientos en BARRIENTOS, Marcelo. Op.Cit, p. 81.

instrumentos que éste debe desplegar toda su diligencia para dar cumplimiento a los DPI que le imponen la normativa sectorial y la LPDC, según corresponda<sup>34</sup>. Lo anterior, es sin perjuicio que los DPI deben ser cumplidos por el proveedor durante toda la vigencia de la etapa precontractual.

### **2.2.3. Póliza de seguro.**

La emisión de la póliza de seguro es el hito que marca formalmente el término de la etapa precontractual de la contratación de seguros. Este es el documento que da cuenta del contenido definitivo del contrato de seguro en base al cual las partes han formado su consentimiento para la contratación.

La letra p) del artículo 513 del Ccom señala que la póliza es “*el documento justificativo del seguro*”. En este sentido, pese a ser el contrato de seguro un contrato consensual cuya existencia podría verificarse de forma previa a la emisión de la póliza, el texto de esta última cumple la función de constituir el principio de prueba por escrito por excelencia de lo acordado por las partes, por lo que sus cláusulas deben reflejar fielmente los acuerdos adoptados por ellas en las tratativas preliminares. Así lo ratifica expresamente el tenor del inciso 2° del artículo 515 del Ccom al prescribir que: “*No se admitirá al asegurador prueba alguna en contra del tenor de la póliza que haya emitido luego de la perfección del contrato*”.

Las pólizas de seguro están compuestas por condiciones generales y condiciones particulares. Las condiciones generales constituyen los “modelos de póliza”, esto es, las estipulaciones que serán comunes para todos los seguros de un mismo ramo y que delimitan en abstracto las coberturas y sus exclusiones<sup>35</sup>. En cambio, las condiciones particulares son las estipulaciones que tienen su origen en las circunstancias particulares de la contratación, por lo que variarán en el caso a caso. Son propias de las condiciones particulares de las pólizas la identificación de la cosa asegurada, la individualización del asegurado, el monto asegurado, la prima convenida y la forma su forma de pago y la duración del seguro<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> Artículo 12 de la LPDC.

<sup>35</sup> CONTRERAS, Osvaldo. Op. Cit. pp. 51-52

<sup>36</sup> CASTILLO, Ximena. *Los textos asimétricos y el control preventivo de abusividad*, Cuadernos de Análisis Jurídico, Colección de Derecho Privado VIII, Condiciones Generales de la Contratación y Cláusulas Abusivas, Fundación Fernando Fueyo, Santiago, Chile, año 2014, pp. 289-290. Disponible en línea en: <http://fundacionfueyo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/05/Caj-8.pdf> [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021]

La NCG N° 349 de la SVS, hoy CMF, prohíbe al asegurador alterar mediante las condiciones particulares lo dispuesto en las condiciones generales de las pólizas, salvo que sea en beneficio del asegurado o beneficiario: *“Las condiciones particulares sólo pueden modificar el texto de las condiciones generales depositadas en caso de establecerse condiciones más convenientes o favorables para el asegurado o beneficiario, en su caso, suprimiendo exclusiones, restricciones o requisitos especiales de cobertura, sin que con ello se modifique sustancialmente el tipo de riesgo o la cobertura. No se podrán agregar exclusiones”*.

Asimismo, hace responsable a la aseguradora de que las pólizas estén redactadas en forma clara y entendible, de manera que no induzcan a error a los asegurados y que tampoco contengan estipulaciones contrarias a la ley, estableciendo de forma expresa un principio pro asegurado, al señalar que, en caso de duda sobre el sentido de alguna estipulación o cláusula de las condiciones generales de una respectiva póliza, prevalecerá la interpretación más favorable para el contratante, asegurado o beneficiario del seguro, según corresponda<sup>37</sup>. A mayor abundamiento, esta norma faculta expresamente a la CMF para prohibir la utilización de un determinado condicionado general de póliza cuando, a su juicio, éste no se ajuste a la legalidad y claridad requerida en su redacción o si no contiene las disposiciones mínimas fijadas por la CMF en virtud de la dictación de normas de aplicación general<sup>38</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, lamentablemente, la realidad de la contratación de seguros nos demuestra que, casi en la totalidad de los casos, las estipulaciones finales de las pólizas corresponden a aquellas contenidas en el modelo de condiciones generales redactadas unilateralmente por el proveedor, por lo que dicho texto, en general, sufre mínimas alteraciones derivadas de la negociación particular con el asegurado o tomador, lo cual configura un evidente desmedro a los intereses y derechos de los consumidores<sup>39</sup>.

---

<sup>37</sup> Inciso 3° de la letra e) del artículo 3 del DFL N°251. En concordancia con lo establecido en el artículo 542 del Ccom.

<sup>38</sup> Inciso 5° de la letra e) del artículo 3 del DFL N°251.

<sup>39</sup> En este sentido, CONTRERAS, Osvaldo. Op. Cit. pp. 51-52



## CAPÍTULO TERCERO. DEBER PRECONTRACTUAL DE INFORMAR.

### 1. Concepto y clasificación de los deberes precontractuales de información.

Los DPI "(...) *buscan cautelar a cada parte sus intereses y patrimonio, de cualquier daño que pueda surgir con ocasión de las negociaciones preliminares. La inobservancia de ellos genera la obligación de indemnizar los daños ocasionados*"<sup>40</sup>.

En consecuencia, los DPI obligan a las partes, y sobre todo a la parte que se encuentra en una posición privilegiada, a desplegar un grado deseable de lealtad y rectitud en sus negociaciones<sup>41</sup>.

En cuanto a la naturaleza jurídica de los DPI, se discute en la doctrina nacional si son meros deberes o si se trata de verdaderas obligaciones. A este respecto, coincidimos con lo concluido por el profesor Gabriel Hernández Paulsen, quien estima que tanto los DPI típicos como atípicos, clasificación que explicaremos a continuación, constituyen verdaderas obligaciones y no meros deberes. Lo anterior, ya que concurren las dos características esenciales de toda obligación: **(i)** el débito, toda vez que pone a un individuo en la necesidad de adoptar una conducta determinada frente a otro; y **(ii)** la responsabilidad, ya que el acreedor ostenta el poder de exigir su cumplimiento. En efecto, los DPI imponen a los proveedores una verdadera obligación de hacer, esta es, la de comunicar la información, unida a una obligación accesoria de no hacer, esta es, no entregar información errónea, estando facultados los consumidores, en su calidad de acreedores de dicha obligación, para utilizar todos los medios que la ley franquea para demandar la indemnización por los perjuicios experimentados con ocasión de la infracción de las referidas obligaciones<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> OPAZO, Roberto. *Fundamento de los deberes precontractuales en las tratativas preliminares*. Revista digital Nuevo Derecho: Creare scientia in ius, Envigado, Colombia, año 2013, p. 6. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°645655909. [Fecha de consulta: 21 de octubre de 2021].

<sup>41</sup> DE LA MAZA, Iñigo. *Tipicidad y Atipicidad de los Deberes Precontractuales de Información*. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, XXXIV, Valparaíso, Chile, año 2010, pp. 75-99. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512010000100002> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021].

<sup>42</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. pp. 55-60. Hacemos presente que para efectos de este trabajo utilizaremos indistintamente los conceptos deber y obligación, en el entendido que las obligaciones pertenecen a la categoría de los deberes jurídicos, existiendo entre ellos una relación de género a especie.

Ahora bien, como adelantáramos, la doctrina ha clasificado a los DPI en dos categorías: típicos y atípicos. Son DPI típicos aquellos que están establecidos de forma expresa en una norma determinada. Por su parte, son DPI atípicos aquellos que es posible extraer o construir a partir del principio general de la buena fe objetiva consagrado en el artículo 1546 de nuestro Código Civil.

En la LPDC, adicionalmente a los DPI típicos prescritos en ella, por ejemplo, en los artículos 17 A, 17 B, 17 C y 32 de la LPDC, es posible también construir DPI atípicos a partir de la letra b) del artículo 3° de la citada ley, que reconoce el derecho de todo consumidor a una información veraz y oportuna.

En los DPI atípicos, es el juez quien tiene la labor de determinar *-ex post-* la conducta que la buena fe exigía observar a los contratantes durante la negociación de un contrato y, en consecuencia, los DPI atípicos que las partes estaban obligadas a cumplir en atención a las circunstancias particulares de cada negociación<sup>43</sup>.

En conclusión, podemos encontrar dos tipos de DPI: DPI típicos, consagrados expresamente en las disposiciones de la LPDC, en las del Ccom y en las demás normativa sectorial aplicable; y los DPI atípicos, que pueden construirse a partir del principio general de la buena fe consagrado en el artículo 1546 del Código Civil y de la letra b) del artículo 3° de la LPDC que consagra el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios y sus características relevantes.

## **2. Análisis del deber precontractual de informar de los proveedores de seguros.**

Ahora bien, conviene advertir desde ya que el deber precontractual de informar de la aseguradora y del corredor de seguros no se agota en el suministro de información de forma neutra a los tomadores sobre el contenido del contrato de seguro, sino que se compone también de un deber de asesorar a éstos últimos. En efecto, el artículo 529 N°1 del Ccom consagra el deber de asesoramiento de las compañías de seguros y el Artículo 57 del DFL N°251 en relación con los números 1) y 5) del artículo 10 del DS 1055 consagran el deber de asesoría de los corredores de seguros.

---

<sup>43</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. Op. Cit. p. 87.

Entonces, será necesario que los agentes de venta de los proveedores de seguros indaguen en los intereses y necesidades del asegurado y lo asistan en el proceso reflexivo y de comprensión de la información suministrada y en la consecuente decisión de contratar uno u otro seguro ofrecido<sup>44</sup>.

Respecto al deber de asesoramiento, estamos de acuerdo con lo postulado por el profesor Roberto Ríos, quien considera que, si bien el deber de asesoría es distinto a los DPI, forma parte integrante del deber precontractual de informar del proveedor, por lo que el cumplimiento de este último deber implica satisfacer la integridad de los deberes de conducta que lo componen, estos son: **(i)** suministro de información (deber precontractual de informar propiamente tal); y **(ii)** deber de asesoramiento<sup>45</sup>.

El deber de asesoramiento está compuesto, a su vez, por dos deberes denominados en doctrina como el “deber de consejo” y el “deber de advertencia”<sup>46</sup>.

El deber de consejo consiste en recomendar al consumidor las mejores opciones de cobertura disponibles en el mercado conforme a sus necesidades y velar por la adecuada comprensión del tomador de la información que se le ha entregado.

En este sentido, compartimos lo expresado por el profesor Juan Luis Goldenberg: *“El deber de consejo importa la necesidad de acompañar a la contraparte en la reflexión que resulta necesaria para la declaración de una voluntad afirmativa, de ser el caso, para el perfeccionamiento del contrato”*<sup>47</sup>.

Seguidamente, el deber de advertencia que conforma la segunda fase consiste en “(...) informar al contratante del seguro sobre las ventajas y desventajas de los productos seleccionados por el corredor de seguros en su examen de objetividad, o en el caso del

---

<sup>44</sup> GOLDENBERG, Juan Luis. *Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección*. Revista de derecho (Concepción), volumen 86, número 244, año 2018, pp. 15-17. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000200009> [Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2021].

<sup>45</sup> RÍOS, Roberto. *El deber de información en el seguro como instrumento de decisión racional en la contratación y de tutela a favor del asegurado*. Revista de Derecho Privado, N° 39, año 2020, p. 216. Disponible en línea en: <https://doi.org/10.18601/01234366.n39.09>. [Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2021].

<sup>46</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Op. Cit. p. 212.

<sup>47</sup> GOLDENBERG, Juan Luis. Op. Cit. p. 15.

*asegurador simplemente reparar o prevenir sobre lo mismo: ventajas y desventajas de la oferta concreta de contratar*<sup>48</sup>.

Dado que la asesoría o consejo busca concretar la contratación, eliminando la neutralidad que implica el mero suministro de información de la primera fase<sup>49</sup>, compartimos con el profesor Roberto Ríos que es necesario que, tanto el agente de ventas de la compañía de seguros como el corredor de seguros, observen imparcialidad y realicen un examen de objetividad al cumplir con este deber. En el caso del corredor de seguros, lo anterior se traduce en investigar los seguros que se encuentran disponibles en el mercado, para luego seleccionar aquellos que objetivamente se ajustan de mejor manera a las necesidades de cobertura del consumidor y, finalmente, entregarle a este último la información de aquellas pólizas seleccionadas como mayormente apropiadas en consideración a sus intereses particulares. En el caso de las compañías de seguros, dado que, de conformidad al inciso 2° del artículo 57 del DFL N°251 los agentes de ventas sólo pueden comercializar pólizas por cuenta de una única compañía aseguradora por cada grupo de seguros, el examen de objetividad implicará analizar todas las pólizas que comercializa la compañía respectiva y recomendar aquella que cumple de mejor forma los intereses y necesidades de cobertura del consumidor<sup>50</sup>.

Esta obligación de asesoría se fundamenta en la complejidad de la información que se entrega al tomador, por lo que, para su adecuada comprensión y entendimiento, se requiere que el asegurador o el corredor de seguros desplieguen una labor posterior de asesoramiento o consejo<sup>51</sup>.

En efecto, comunicar las ventajas y desventajas de una u otra póliza comercializada en el mercado, deja al consumidor en una mejor posición para elegir informadamente la alternativa que cumpla de mejor forma con las legítimas expectativas de cobertura que lo llevan a decidir contratar un seguro.

De esta forma, si bien el deber de información y el deber de asesoramiento constituyen conceptos independientes, estimamos que, del tenor de lo establecido en la ley, existe una interdependencia funcional entre ellos, de manera que el deber precontractual de informar se

---

<sup>48</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Ibid. p. 224.

<sup>49</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Op.Cit. p. 223.

<sup>50</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Ibid. pp. 223-225.

<sup>51</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Ibid. p. 212.

entiende debidamente cumplido en la medida que ambos deberes han sido debidamente satisfechos<sup>52</sup>.

Entenderlo de esta forma conlleva a concluir que, si hay incumplimiento en la fase inicial de entrega de información sobre el contenido del contrato, la etapa siguiente de asesoramiento, aunque observada, es insuficiente para dar cumplimiento este deber de conducta impuesto al proveedor. De la misma manera, si la fase de asesoramiento se incumple, la entrega de información, aunque suficiente, no permite finalmente el cumplimiento del deber de informar en el sentido omnicomprendivo que hemos propuesto.

En razón de lo anterior, el DPI de los proveedores de seguros en dos fases: una primera fase, consistente en la entrega de información relevante sobre el contenido y términos del contrato de seguros de forma neutra, y una segunda fase, compuesta por el deber de asesoramiento, que implica el cumplimiento de los deberes de consejo y de advertencia, exigiendo que el proveedor efectúe un análisis más profundo, debiendo tener en consideración a la persona del consumidor en concreto y sus circunstancias, de manera que su consejo permita al tomador concluir si el seguro ofrecido sirve para cumplir con las expectativas razonables que espera del servicio<sup>53</sup>.

---

<sup>52</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Ibid. p. 226.

<sup>53</sup> SOBRINO, Waldo. *Seguros: el 'Deber de Información', el 'Deber de Consejo' y el 'Deber de Advertencia'*. Editorial La Ley, año 2017. p. 5. Disponible en línea en: <http://www.saij.gob.ar/waldo-augusto-sobrino-seguros-deber-informacion-deber-consejo-deber-advertencia-dacf170275-2017-02-01/123456789-0abc-defg5720-71fcanirtcod?&o=29&f=Total%7CFecha/2017%5B20%2C1%5D%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20c#> [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2021]

## **CAPÍTULO CUARTO. DEBERES PRECONTRACTUALES DE INFORMACIÓN TÍPICOS Y ATÍPICOS REGULADOS EN LA LEGISLACIÓN ESPECIAL DE SEGUROS Y EN NORMAS SECTORIALES DE RANGO INFERIOR: DS 1055 Y CIRCULARES Y NORMAS DE LA CMF.**

Un primer estatuto jurídico aplicable en materia de DPI en la contratación de seguros está compuesto por los deberes típicos y atípicos de información regulados en las leyes especiales que regulan a la actividad de seguros (Código de Comercio y el DFL N°251) y en las normas de rango inferior contenidas en el DS 1055 y en las circulares y normas de carácter general de la CMF.

### **1. Deberes precontractuales de información típicos regulados en las leyes especiales: Código de Comercio y el DFL N°251.**

Las normas del Ccom que establecen DPI aplicables a las compañías y corredores de seguros son las siguientes: **(i)** Artículo 514 del Ccom (contenido y forma de la información mínima que el asegurador debe entregar al tomador sobre el contenido del contrato de seguro); y **(ii)** Artículo 529 N°1 del Ccom y Artículo 57 DFL N°251 (deber de asesoramiento de las compañías y corredores de seguros).

### **2. Deberes precontractuales de información típicos regulados en normas sectoriales de rango inferior: DS 1055 y circulares y normas de la CMF.**

Por su parte, es posible extraer DPI aplicables a la contratación de seguros en el DS 1055 y las circulares y NCG dictadas por la CMF (ex SVS), normas sectoriales de rango inferior a la ley: **(i)** Artículo 10 del DS 1055 (deber de informar y deber de asesoramiento de los corredores de seguros); **(ii)** Circular N°2123 de 2013 (DPI aplicables a las pólizas de seguros y a la promoción, publicidad y ofertas de seguros); **(iii)** Circular N°2126 de 2013 (DPI aplicables a las propuestas de corredores de seguros); **(iv)** Normas de carácter general N°330 de 2012 y N°347 de 2013 (DPI aplicables a los seguros asociados a créditos hipotecarios); **(v)** Norma de carácter general N°349 de 2013 (contenido mínimo de información de las pólizas de seguros); **(vi)** Norma de carácter general N°420 de 2017 (conductas y prácticas de mercado

aplicables a compañías y corredores de seguros); **(vii)** Norma carácter general N°171 de 2004 (exigencias mínimas de seguridad y condiciones necesarias para el comercio e intermediación de seguros por medios electrónicos); y **(viii)** Circular N°2148 de 2014 (DPI aplicables a la comercialización telefónica de seguros).

### **3. La buena fe como fuente de deberes atípicos de información.**

Conforme a la interpretación de la doctrina y jurisprudencia nacional, el principio general de la buena fe consagrado en el artículo 1546 del CC, en su dimensión objetiva, se traduce en el deber lealtad y corrección con la que deben actuar las partes en sus negociaciones con otros, para no defraudar la confianza y las legítimas expectativas del otro contratante.

Asimismo, se entiende que este principio opera como un estándar objetivo de valorización de la conducta de los futuros contratantes<sup>54</sup> y como fuente generadora de obligaciones tanto en la fase precontractual, como durante toda la ejecución del contrato y aún incluso después de su término.

Así lo ha ratificado la Corte de Apelaciones de Santiago:

*“En efecto, como lo ha comprendido la doctrina y la jurisprudencia en nuestro medio jurídico, la buena fe contractual que exige el artículo 1546 del Código Civil, ha de estar presente en todas las etapas de desenvolvimiento del contrato, esto es, desde las negociaciones preliminares, pasando por la celebración y ejecución del mismo, hasta las relaciones posteriores al término del contrato inclusive. La buena fe exige, pues, que al momento de negociar el contrato, las partes hablen claro (como dice el profesor López Santa María), lo que implica que se abstengan de hacer afirmaciones inexactas o de guardar silencio sobre aspectos que puedan conducir a la otra parte a una errada representación de los elementos del contrato”<sup>55</sup>.*

---

<sup>54</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 77.

<sup>55</sup> Considerando 6°. Corte de Apelaciones de Santiago. 29 de noviembre de 2007. “Glide Diversiones Limitada con Compañía de Inversiones y Desarrollo Sur S.A.”. Rol N°3073-2003. Disponible en línea en: <http://www.legalpublishing3.cl/>. Cita online WL CL/JUR/3963/2007 [Fecha de consulta: 24 de octubre de 2021].

En la fase precontractual, la buena fe objetiva impone a las aseguradoras y corredores de seguros, entre otros deberes de conducta, la obligación de entregar toda la información relevante de la cual tienen o deberían presumiblemente tener conocimiento al tomador, quien no dispone de ella o que resulta presumible que no dispone de ella, y siempre que la ignorancia de este último tenga justificación<sup>56</sup>.

En este sentido, se ha entendido como información relevante aquella cuya revelación hubiere conducido a la contraparte a no contratar o a hacerlo en condiciones distintas<sup>57</sup>.

#### **4. Consecuencias a la infracción de los deberes de información.**

Expuestos los DPI que es posible extraer de la legislación especial (Ccom y DFL N°251) y de la demás normativa sectorial de rango inferior (DS 1055 y circulares de la SVS, hoy CMF), corresponde analizar a continuación las consecuencias de derecho privado contenidas en dicha normativa sectorial y en las normas generales del CC que resultan aplicables a la infracción de dichos DPI por parte de las compañías de seguros y/o corredores de seguros.

##### **4.1. Consecuencias desde el derecho privado.**

Como veremos, ni el Ccom ni el DFL N°251 regulan de forma expresa las consecuencias que se derivan de la infracción del deber precontractual de informar para las compañías y corredores de seguros. En efecto, la normativa sectorial sólo contempla algunas sanciones administrativas, el derecho a retracto del asegurado y, de forma muy vaga, la responsabilidad civil de los oferentes de seguros de indemnizar por los daños ocasionados por el incumplimiento de los DPI.

En razón de lo anterior, es que se hace necesario recurrir a la reglamentación general del CC para incardinar las consecuencias de la infracción del DPI de las compañías y corredores de seguros dentro de remedios contractuales tales como la nulidad por vicios del consentimiento o dentro del estatuto de la responsabilidad civil contractual o extracontractual<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. pp. 77-78.

<sup>57</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 36.

<sup>58</sup> DE LA MAZA, Iñigo. *La distribución del riesgo y la buena fe. A propósito del error, el dolo y los deberes precontractuales de información.* Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso,



#### **4.1.1. Consecuencias establecidas en el Código de Comercio y el DFL N°251.**

La primera consecuencia que podemos identificar es el derecho a retracto otorgado al tomador o asegurado en el artículo 538 del Ccom.

El derecho a retracto consiste en la facultad del asegurado para poner término de forma unilateral e inmediata al contrato, sin expresión de causa y sin necesidad de declaración judicial alguna. El efecto del desistimiento del asegurado es la resolución del contrato por su sola manifestación de voluntad.

Cabe hacer presente que este derecho tiene lugar sólo cuando el contrato de seguro se ha celebrado por medios a distancia, tales como, llamados telefónicos, mensajes de texto y plataformas digitales. Ello, porque el consumidor que contrata a través de esta modalidad se ve influenciado a contratar sin disponer del tiempo necesario para reflexionar sobre su decisión y/o sin contar con la información necesaria y adecuada para prestar su consentimiento de forma libre e informada.

Una segunda consecuencia a la infracción de los DPI podemos encontrarla en la parte final del número 1) del artículo 529 del Ccom, que, como ya adelantáramos, hace responsable al asegurador por los perjuicios ocasionados a los asegurados por las infracciones, errores y omisiones en que hubieren incurrido en la ejecución de su deber de asesoría.

Esta responsabilidad de las compañías de seguros rige independientemente si la contratación se hizo a través de sus agentes de ventas o directamente con ella, según se desprende del inciso 4° del artículo 57 del DFL N°251.

Como también habíamos adelantado, el artículo 57 del DFL N°251, si bien consagra el deber de asesoría de los corredores en los mismos términos del artículo 529 número 1) del Ccom lo hace para los aseguradores, omite señalar de forma expresa que los corredores serán responsables de las infracciones, errores y omisiones que comentan y de los perjuicios

---

Valparaíso, Chile, año 2011, p. 116. Disponible en línea en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512011000200003>. [Fecha de consulta: 29 de octubre de 2021].

causados por dichas circunstancias a los asegurados, como sí lo hace la última norma para el caso de las aseguradoras<sup>59</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, del tenor de la última parte de la letra d) del artículo 58 del DFL N°251, es posible concluir que existe una consagración genérica de la responsabilidad que le corresponde a los corredores por los perjuicios que ellos mismos o sus empleados o dependientes ocasionen a sus clientes<sup>60</sup>.

#### **4.1.2. Consecuencias a la luz de las reglas generales del Código Civil.**

Los vicios del consentimiento, regulados en los artículos 1451 y siguientes del CC, suelen ser la forma más común para hacer valer el incumplimiento del DPI de los proveedores, en especial, las figuras del error y el dolo<sup>61</sup>. Ello, atendido a que la falta de información o entrega defectuosa de la misma tiene la aptitud para inducir a error a los consumidores, atentando contra la posibilidad de que su voluntad se manifieste de forma libre e informada.

El error de hecho consiste en *“la falsa representación de la realidad determinada por la ignorancia, es decir, por no haber tenido la parte conocimiento de todas las circunstancias que influyen en el acto concertado, o por equivocación, es decir, por no haber valorado exactamente la influencia de dichas circunstancias”*<sup>62</sup>.

En este sentido, pese a que la ignorancia y la equivocación corresponden a conceptos distintos, tienen un mismo efecto sobre la formación de la voluntad, este es, vicia la voluntad de quien los ha padecido, ya que ambos tienen la aptitud de generar una discrepancia entre la voluntad manifestada y lo realmente querido por el *errans*<sup>63</sup>.

Para determinar la sanción aplicable a la respectiva infracción al DPI, es necesario distinguir el tomador o asegurado ha padecido un error esencial, un error sustancial o un error accidental.

---

<sup>59</sup> GOLDENBERG, Juan Luis. Op. Cit. p. 33.

<sup>60</sup> BARRIENTOS, Marcelo. Op. Cit. p. 89.

<sup>61</sup> RÍOS, Roberto. 2014. Op.Cit. p. 7.

<sup>62</sup> VIAL DEL RÍO, Víctor. *Teoría General del Negocio Jurídico*. 5ta Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Chile, año 2003, p. 77.

<sup>63</sup> SAAVEDRA, Francisco. *Teoría del Consentimiento*. Editorial Jurídica Conosur, año 1994, p. 193.

De conformidad al artículo 1453 del CC, el error esencial u obstáculo tiene lugar cuando el error recae sobre la especie del acto o contrato que se celebra o sobre la identidad de la cosa específica de que se trata. Por ejemplo, se configura el primer caso cuando el asegurado entiende que está celebrando un contrato de mutuo en circunstancias que celebra un contrato de seguro.

Dado que este error obstáculo impide que se forme el acuerdo de voluntades entre las partes, hay quienes estiman que la sanción es la inexistencia del contrato, mientras otros estiman que la sanción es la nulidad absoluta del mismo, pues, pese a que el error impide el consentimiento, la inexistencia no está considerada como sanción por el CC. Por último, hay quienes piensan que la sanción es la nulidad relativa del contrato, ya que, si bien el artículo 1453 del CC señala que este error vicia el consentimiento, no indica expresamente que su sanción es la nulidad absoluta, por lo que, aplicando lo dispuesto en el inciso final del artículo 1682 del CC, cualquier vicio que no esté configurado como causal de nulidad absoluta produce nulidad relativa<sup>64</sup>.

Por su parte, el artículo 1454 del CC regula el error sustancial, consistente en la falsa representación de la sustancia o calidad esencial del acto o contrato. Adherimos a la doctrina que considera que la calidad esencial obedece a un concepto subjetivo que dependerá de la intención de las partes y sus motivos para contratar, lo que se debe desprender de las circunstancias particulares y concretas de la contratación<sup>65</sup>. De esta forma, el error vicia el consentimiento sólo si dicha calidad era esencial para la respectiva parte. Entendemos que podría configurarse un error sustancial, por ejemplo, cuando el asegurado entiende que el seguro cubre un siniestro que en realidad no está comprendido en la póliza, en circunstancias que dicha cobertura constituía el motivo principal que lo determinó a celebrar el contrato de seguro. Si la infracción del DPI de la aseguradora o corredores causa este tipo de error al asegurado, la sanción aplicable es la nulidad relativa del contrato.

Por último, el denominado error accidental o en las calidades accidentales es aquel que versa sobre otra cualquiera calidad del contrato. En consecuencia, será necesario aplicar una

---

<sup>64</sup> MARTINIC, María y REVECO, Ricardo. *Acerca del error, su excusabilidad y otros tópicos*. Revista Jurídica, 13, año 2009, pp. 47-48. Disponible en línea en: [http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/703/Acerca\\_del\\_error.pdf?sequence=1](http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/703/Acerca_del_error.pdf?sequence=1) [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2021].

<sup>65</sup> MARTINIC, María y REVECO, Ricardo. Op. Cit. p. 49.

regla de exclusión para determinar cuáles son las calidades accidentales del contrato en cada caso, toda vez que serán accidentales todas aquellas que no tengan la calidad de esenciales<sup>66</sup>.

El error en las calidades accidentales, por regla general, no vicia el consentimiento, a menos que se cumpla con los dos requisitos indicados en el inciso final del artículo 1454 del CC: **(i)** que esa calidad constituya el motivo determinante para que una de las partes contratara; y **(ii)** que lo anterior haya sido conocido por la otra parte. De esta forma, será labor del juez determinar caso a caso si una calidad accidental del contrato de seguro cumple con dichos requisitos y, en consecuencia, si vició el consentimiento del tomador o asegurado.

Cuando el error accidental vicia el consentimiento del tomador o asegurado, la sanción es la nulidad relativa del contrato.

Con todo, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Suprema, para que cualquiera de los antedichos errores dé lugar a la declaración de nulidad por vicio del consentimiento, se requiere que cumpla un requisito adicional: que sea excusable<sup>67</sup>.

En este sentido, el error es excusable *“(…) cuando normalmente, y según las circunstancias del caso concreto, no ha podido ser evitado por quien lo sufre, no obstante haber actuado diligentemente. Es decir, es excusable el error que no provenga de culpa o de la imprudencia del que lo alega”*<sup>68</sup>.

Este requisito opera de la misma forma que el deber de autoinformarse consagrado en la última parte de la letra b) del artículo 3° de la LPDC, ya que, si quien alega el error ha actuado con negligencia, no obtendrá que el juez dé lugar a la demanda de nulidad del acto o contrato, debiendo soportar las consecuencias de su imprudencia<sup>69</sup>.

Ahora bien, el dolo como vicio del consentimiento, también produce en el cocontratante una falsa representación de la realidad, pero, a diferencia del error, ella es ocasionada por maquinaciones o maniobras fraudulentas fraguadas por el otro contratante para inducir a error a su contraparte, con el objeto que preste su consentimiento para la celebración del contrato.

---

<sup>66</sup> MARTINIC, María y REVECO, Ricardo. Op. Cit. p. 51.

<sup>67</sup> MARTINIC, María y REVECO, Ricardo. Op. Cit. p. 39.

<sup>68</sup> SAAVEDRA, Francisco. Op. Cit. p. 194.

<sup>69</sup> MARTINIC, María y REVECO, Ricardo. Op. Cit. p. 36.

De conformidad al artículo 1458 del CC, para que el dolo vicie el consentimiento, debe reunir dos requisitos: **(i)** ser determinante; y **(ii)** ser obra de una de las partes. Si cumple dichos requisitos, el contrato adolecerá de un vicio de nulidad relativa. Sin embargo, si no reúne dichos requisitos, no vicia el consentimiento, pero si da derecho a la víctima para demandar la indemnización de los perjuicios que hubiere experimentado<sup>70</sup>.

Ahora bien, en el caso del dolo, el requisito de la excusabilidad no opera como límite a la responsabilidad de las aseguradoras o corredores, dado que el principal objetivo es castigar la intención de engañar, bastando que haya sido determinante para que vicie el consentimiento.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la acción de nulidad basada en el dolo tiene una gran desventaja para los tomadores y asegurados, toda vez que el dolo debe ser probado por quien lo alega, de modo que serán éstos quienes deberán sortear la difícil tarea de probar que la compañía o del corredor de seguros ha entregado intencionalmente información defectuosa o errónea, o bien, que ha omitido intencionalmente entregar información, con el objeto de engañarlos para la prestación de su consentimiento para la celebración del contrato de seguro<sup>71</sup>.

En conclusión, el error y el dolo permiten al tomador o asegurado obtener la declaración de ineficacia del contrato de seguro que han celebrado padeciendo dichos vicios.

Con todo, el evidente problema de incardinar la infracción del deber precontractual de informar en la figura de los vicios del consentimiento es que importan irremediamente la desvinculación del contrato mediante su anulación, lo cual resultará poco beneficioso o inconveniente para los tomadores o asegurados que prefieran la subsistencia o conservación del contrato, buscando sólo la modificación de los términos del mismo o la indemnización por los perjuicios que han experimentado con ocasión del DPI incumplido<sup>72</sup>.

---

<sup>70</sup> VIAL DEL RÍO, Víctor. Op. Cit. p. 121.

<sup>71</sup> VIAL DEL RÍO, Víctor. Op. Cit. p. 122.

<sup>72</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 40.

Por último, la tercera sanción aplicable a la infracción de los DPI es la responsabilidad civil precontractual.

Dado que la responsabilidad precontractual no tiene regulación expresa en el ordenamiento jurídico de nuestro país, un tema discutido en la doctrina y jurisprudencia nacional es si, entonces, procede aplicar las normas del estatuto de responsabilidad civil extracontractual o contractual.

Siguiendo lo postulado por el profesor Enrique Barros, en base a la interpretación de la doctrina chilena más autorizada, que considera, a su vez, la interpretación adoptada por la jurisprudencia francesa, entendemos que el estatuto de responsabilidad contractual es especial respecto del régimen de responsabilidad extracontractual, de manera que el primero excluye al segundo<sup>73</sup>.

Sin pretensión de ahondar en esta materia, coincidimos con lo postulado por el profesor Gabriel Hernández, en cuanto a que la infracción de los DPI se regirá por el estatuto de la responsabilidad civil extracontractual cuando la sanción aplicable implica la extinción del contrato, como ocurre en el caso que el asegurado o tomador solicite la nulidad del seguro por haber padecido error o dolo. En cambio, se regirá por el estatuto de la responsabilidad civil contractual cuando la sanción se traduzca en la modificación del contrato o en la reparación de los perjuicios sufridos por el incumplimiento, conservando en todo caso el contrato<sup>74</sup>.

Respecto a esto último, cabe hacer presente que, pese a que tradicionalmente se ha negado el carácter autónomo de la acción de indemnización de perjuicios, los fallos más recientes de la Corte Suprema han sido categóricos en el sentido de aceptar la autonomía de la acción indemnizatoria.

La ventaja de la indemnización de perjuicios es que representa una alternativa más flexible que los vicios del consentimiento, ya que permite al asegurado obtener resarcimiento de los daños que le ha generado la omisión o entrega defectuosa de información, manteniendo

---

<sup>73</sup> BARROS, Enrique. *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Chile, año 2006, p. 1059. Disponible en línea en: <http://bibliografias.uchile.cl/3598> [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2021].

<sup>74</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. pp. 343-351.

la vigencia del contrato de seguro que, después de todo, puede resultar conveniente para el asegurado conservar.

En consecuencia, la elección de alguna de las sanciones antes expuestas, dependerá fundamentalmente de la pretensión del tomador o asegurado de conservar o no el contrato de seguro<sup>75</sup>.

Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de interponer la acción indemnizatoria conjuntamente con la acción de nulidad por vicios del consentimiento.

#### **4.2. Consecuencias administrativas.**

Nos referimos aquí a las sanciones que pueden ser aplicadas por la CMF en su calidad de entidad reguladora de las compañías y corredores de seguros y en cumplimiento de su deber legal de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero y promoción del cuidado de la fe pública<sup>76</sup>.

De conformidad al número 6 del artículo 3° del DL N°3538, la CMF tiene competencia para fiscalizar y sancionar tanto a las compañías de seguros como a los intermediarios de seguros.

Por su parte, el número 29 del artículo 5° del citado DL N°3538 consagra la facultad de la CMF de resolver procedimientos sancionatorios y de aplicar las sanciones que correspondan, de conformidad a las reglas de la citada Ley.

El artículo 44 del DFL N°251 establece las sanciones que puede aplicar la CMF a las compañías de seguros que incumplan las órdenes que ésta le imparta o que no cumplan con las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias que correspondan: **(i)** reconvención, **(ii)** multa a beneficio fiscal, **(iii)** suspensión de la administración hasta por seis meses, **(iv)** suspensión de todas o algunas de las operaciones hasta por seis meses; y **(v)** revocación de la autorización de existencia.

---

<sup>75</sup> GOLDENBERG, Juan Luis. Op. Cit. p. 33.

<sup>76</sup> Artículo 1° inciso 2° del DL N°3538.

El procedimiento sancionatorio de la CMF se rige por las disposiciones del Título IV del DL N°3538.

Es importante destacar que el DS 1055 prescribe expresamente que la infracción de sus normas por parte de las compañías o corredores de seguros serán castigadas de conformidad a las sanciones reguladas en el DFL N°251 y el DL N°3538.

Adicionalmente, es relevante destacar la facultad de la CMF para prohibir la utilización de un modelo de póliza o cláusula cuando, a su criterio, no cumplan con los requisitos y claridad en su redacción o con las disposiciones mínimas señaladas en dicha normativa<sup>77</sup>.

Por último, es importante también destacar la facultad otorgada por la Circular N°2123 de la SVS, hoy CMF, para suspender o prohibir, en cualquier momento, las promociones y publicidad que no se ajuste a las normas de dicha circular, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan.

## **CAPÍTULO QUINTO: DEBERES PRECONTRACTUALES TÍPICOS Y ATÍPICOS DE INFORMACIÓN REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y EN EL REGLAMENTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.**

### **1. Deberes precontractuales de información típicos regulados en la LPDC.**

Los DPI típicos consagrados en la LPDC que resultarían aplicables al contrato de seguro, los cuales se encuentran regulados tanto en el estatuto protector del consumidor financiero incorporado por la Ley Sernac Financiero, así como en las normas generales de protección a los consumidores, son los siguientes: **(i)** Artículos 3° a) y 3° b) (deberes básicos del consumidor financiero); **(ii)** Artículo 12 A (DPI aplicables a la contratación por medios a distancia); **(iii)** Artículo 17 A (DPI sobre la terminación de los contratos de adhesión); **(iv)** Artículo 17 B (contenido mínimo de información de los contratos de adhesión); **(v)** Artículo 17 C (exigencia

---

<sup>77</sup> Artículo 3° letra e) inciso 5° del DFL N°251.



de una hoja con un resumen estandarizado de las principales cláusulas de los contratos de adhesión); **(vi)** Artículos 28, 28 A, 28 B y 17 L (DPI en materia de publicidad); **(vii)** Artículo 30 (DPI relativos al precio); **(viii)** Artículo 32 (DPI relativos a la información básica comercial y a la contratación por medios a distancia); y **(ix)** Artículos 35 y 36 (DPI aplicables a la promoción y oferta de bienes y servicios).

## **2. Deberes precontractuales de información típicos regulados en el Reglamento de Comercio Electrónico del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.**

Con fecha 23 de septiembre del año 2021, se publicó en el Diario Oficial el Decreto 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico, el cual entró en vigencia el día 24 de marzo del año 2022.

Este reglamento se dictó en aplicación de lo dispuesto en el artículo 62 de la LPDC, que faculta al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para dictar reglamentos que regulen las disposiciones de la LPDC, y viene a precisar la forma en que los proveedores y los operadores de plataformas de comercio electrónico deben dar cumplimiento a los DPI establecidos en el artículo 30 de la LPDC, relativos a la información del precio de los bienes y servicios, así como de las características y prestaciones esenciales de los mismos.

En efecto, se reglamentan los DPI que deben cumplir los intermediarios del comercio electrónico denominados como “*Marketplace*”, haciendo responsable a los proveedores que ofrecen sus productos o servicios a través de plataformas electrónicas operadas por terceros de proporcionarles a éstos últimos la información relevante sobre los mismos, y, a su vez, la obligación de dichos terceros operadores de entregar a los consumidores, de forma previa a la contratación del producto o servicio, la información sobre el producto o servicio que les ha sido proporcionada por los proveedores.

Asimismo, este reglamento se refiere al principio de la integración publicitaria e impone DPI en materia de ofertas y promociones efectuadas a través de plataformas de comercio electrónico.

### 3. El artículo 3º letra b) como fuente de deberes atípicos de información.

La letra b) del artículo 3º de la LPDC señala que es un derecho básico de todo consumidor:

*“b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (...).”*

El artículo 3º letra b) regula las cualidades y el contenido mínimo que debe tener la información<sup>78</sup>.

En cuanto a las cualidades que debe tener la información, la norma prescribe que ésta debe ser veraz y oportuna.

El Diccionario de la Real Academia Española define lo veraz como aquello *“que dice, usa o profesa siempre la verdad”*. Por su parte, el mismo diccionario considera como una de las acepciones del concepto verdad la *“conformidad de las cosas con el concepto que de ellas forma la mente”*. En razón de lo anterior, debe entenderse que la información que suministra el proveedor debe permitir al consumidor representarse la realidad tal cual es.

El profesor Iñigo de la Maza considera que el requisito de la veracidad de la información es redundante, en el sentido que es claro que existe una interdicción de la falsedad de la información en este ámbito<sup>79</sup>. Sin embargo, opinamos que es igualmente acertada la consagración expresa de la veracidad como requisito fundamental de la información mínima que deben suministrar los proveedores a los consumidores.

Respecto a la segunda característica, el citado Diccionario de la Real Academia Española define a lo oportuno como lo *“que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene”*.

---

<sup>78</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. Op.cit. p. 43.

<sup>79</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. p. 44

La exigencia que la información sea suministrada en forma oportuna al consumidor se traduce en que dicha información debe entregarse antes de que el consumidor manifieste su consentimiento para contratar.

También es posible encontrar nociones de estas cualidades en la jurisprudencia: *“Esta información debe ser proporcionada por el proveedor de manera veraz, es decir, de forma fidedigna y completa, oportuna, es decir, debe ser entregada antes que el consumidor decida adquirir o contratar”*<sup>80</sup>.

Por su parte, el SERNAC, a propósito del principio de veracidad que impera en materia de publicidad, ha señalado que *“(...) obliga a que la publicidad sea veraz y oportuna, tanto en su forma como en su contenido, esto es, que la información entregada sea real y que, al mismo tiempo, se proporcione de forma previa y durante el acto de consumo”*<sup>81</sup>.

Compartimos con el profesor Iñigo de la Maza en que es necesario que la información cumpla un requisito adicional para que permita al consumidor prestar su consentimiento en forma libre y espontánea, este es, que sea comprensible. En este sentido, la información es comprensible cuando *“(...) su contenido resulta intelectualmente accesible a un consumidor medio sin que deba realizar un esfuerzo intelectual extraordinario o requiere la asistencia de terceros o procurarse otra información adicional”*<sup>82</sup>.

Ahora bien, en cuanto al mínimo de información que debe entregarse a los consumidores para satisfacer este derecho, esta disposición prescribe que debe incluir los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Afortunadamente, la redacción es bastante amplia, por lo que queda abierta la posibilidad de determinar caso a caso cuáles son las características relevantes del bien o servicio que el proveedor está obligado a informar, lo cual va en directo beneficio de los consumidores<sup>83</sup>.

---

<sup>80</sup> Considerando 6°. Corte de Apelaciones de Concepción. 17 de julio de 2014. *“Eric Arnoldo Pezo Alarcon con Empresa CAR S.A.”*. Rol N°228-2013. Disponible en línea: [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl)

<sup>81</sup> SERNAC. Circular interpretativa sobre publicidad y prácticas comerciales. p. 9. Disponible en línea en: [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9190\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9190_archivo_01.pdf) [Fecha de consulta: 2 de febrero de 2022]

<sup>82</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. pp. 43-44.

<sup>83</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. p. 45.

Ahora bien, como ya dijéramos, adicionalmente a los DPI típicos prescritos en la LPDC, es posible también construir DPI atípicos a partir del derecho básico de todo consumidor a una información veraz y oportuna.

En este sentido, compartimos lo dicho por la Corte de Apelaciones de Concepción, en cuanto a que esta norma impone a los proveedores un verdadero deber precontractual general de informar:

*“11° En cuanto a la letra b) del artículo 3 de la Ley n° 19.496, que reconoce el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; y el deber de informarse responsablemente de ellos, se trata de una disposición que se vincula con el derecho a la información del consumidor y que **constituye una suerte de obligación precontractual para el proveedor y se fundamenta en la desigual situación en que se encuentra proveedor y consumidor en relación a la información**, por lo cual ninguna relación existe entre esta disposición y el hecho en que el querellante hace consistir su desconocimiento por parte del proveedor”<sup>84</sup>. [énfasis añadido].*

En cuanto al carácter de regla general de deber precontractual de información de esta disposición, compartimos lo esgrimido por el profesor Iñigo de la Maza:

*“(…) es posible afirmar que se trata de una regla general en la medida que no se encuentra circunscrita a tipos contractuales específicos o a bienes o servicios determinados, su alcance se extiende a toda relación de consumo”<sup>85</sup>.*

En consecuencia, a partir de este deber general de informar, el juez podrá construir y precisar -ex post-, los DPI atípicos que las partes estaban obligadas a observar en la negociación del contrato de consumo en atención a las circunstancias particulares de cada negociación<sup>86</sup>.

---

<sup>84</sup> Considerando 11°. Corte de Apelaciones de Concepción. 29 de octubre 2014. Rol N°175-2014. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°579424526. [Fecha de consulta: 24 de octubre de 2021].

<sup>85</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. Op. Cit. p. 43.

<sup>86</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2010. Op. Cit. p. 87.

#### **4. Circulares interpretativas del SERNAC.**

Cabe advertir que el SERNAC no tiene potestad normativa, sin embargo, la letra b) del artículo 58 de la LPDC le entrega la función de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores, siendo dichas interpretaciones obligatorias sólo para los funcionarios de dicho Servicio.

Por tanto, es en virtud de esta función que el SERNAC dicta circulares interpretativas que determinan el sentido y alcance de las normas contenidas en la LPDC y en las demás normas que contienen disposiciones protectoras de los consumidores.

Sin perjuicio que estas circulares son vinculantes únicamente para los funcionarios del SERNAC, es útil tenerlas en consideración para interpretar las normas de la LPDC.

Las circulares del SERNAC que se pronuncian sobre DPI aplicables a la contratación de seguros son las siguientes: **(i)** Circular N°0184 sobre buenas prácticas en comercio electrónico; **(ii)** Circular N°0187 sobre publicidad y prácticas comerciales; y **(iii)** Circular N°0326 sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19.

#### **5. Sanciones aplicables a la infracción de los deberes precontractuales de información a la luz de la LPDC.**

La letra e) del artículo 3° de la LPDC consagra el derecho básico de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales derivados del incumplimiento de cualquier obligación contraída por el proveedor.

El artículo 50 de la LPDC establece el régimen de sanciones aplicables a la infracción de las disposiciones de dicho cuerpo normativo, prescribiendo que dichas infracciones darán origen a sanciones infraccionales, sanciones de nulidad por cláusulas abusivas de los contratos, acciones de cumplimiento forzado de la obligación, cesación del acto o sanciones indemnizatorias.

Por su parte, el inciso 1° del artículo 24 de la LPDC establece el régimen general de multas aplicables a la infracción de las normas de la LPDC, prescribiendo que las multas

tendrán una cuantía de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente. A continuación, la misma norma fija las reglas que el tribunal debe aplicar para determinar, en concreto, el monto de las multas para cada caso.

De las disposiciones antes citadas, ha surgido la discusión en la doctrina nacional respecto a si la infracción a cualquier norma de la LPDC podría ser fuente, indistintamente, de responsabilidad infraccional y de responsabilidad civil.

Sin intención de ahondar en profundidad sobre esta discusión, para efectos de este trabajo, adherimos a la tesis unitaria, que postula que la infracción a cualquier disposición de la LPDC puede ser fuente, indistintamente, de responsabilidad infraccional y responsabilidad civil, si se cumplen los presupuestos para ello<sup>87</sup>. Asimismo, estimamos que lo correcto es entender que las sanciones infraccionales y las indemnizatorias proceden sin perjuicio de las consecuencias contractuales que resultaren aplicables, tales como la nulidad parcial o total y/o la adecuación de las cláusulas, conforme a lo dispuesto en los artículos 16 A y 17 E de la LPDC.

Las interpretaciones anteriores se basan en los siguientes argumentos: **(i)** el legislador no hizo una distinción en este sentido, por lo que no corresponde al intérprete distinguir; **(ii)** en la aplicación del principio pro consumidor consagrado en el nuevo artículo 2° ter de la LPDC<sup>88</sup>, que exige que las disposiciones de la LPDC se interpreten siempre en favor de los consumidores, por lo que las normas antes citadas deben interpretarse en el sentido que permitan al consumidor elegir, entre los remedios disponibles, el que se ajuste de mejor manera a sus necesidades e intereses, e incluso acumularlos, en caso que ellos no sean incompatibles; y **(iii)** el fundamento y el bien jurídico protegido es distinto, por lo que no se transgrediría el principio *non bis in íbidem*.

---

<sup>87</sup> ISLER, Erika. *Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496*. Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política, Vol 6, N° 2, Temuco, Chile, año 2015, pp. 63-80. Disponible en línea en: <https://portalrevistas.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/924/830>. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2021].

<sup>88</sup> Esta norma fue incorporada por la Ley N°21.398 denominada "Ley Pro Consumidor" que entró en vigencia el 24 de diciembre de 2021.

## **5.1. Sanciones administrativas.**

La infracción al deber general de los proveedores de informar en forma veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3° letra b) de la LPDC, se sanciona, en principio, por el régimen general de multas establecido en el artículo 24 inciso 1° de la misma ley, salvo en aquellos casos en que existe multa especial para un determinado DPI tipificado en la ley.

Asimismo, se sanciona en virtud del régimen general de multas del artículo 24 inciso 1° de la LPDC, la contravención de los DPI establecidos en los artículos 3° a) y 3° b) en favor de los consumidores financieros (información sobre costo total y sobre condiciones objetivas para la contratación).

El inciso 2° del artículo 24 de la LPDC establece una multa especial de hasta 1.500 Unidades Tributarias Mensuales para la difusión de publicidad falsa o engañosa, a sabiendas o debiendo haberlo sabido su emisor, respecto de las condiciones objetivas de los productos o servicios señaladas en el artículo 28 de la misma ley.

Respecto a la difusión de publicidad engañosa sobre productos o servicios financieros, sin la cual el consumidor no hubiere contratado (infracción al artículo 17 L de la LPDC), al no existir una multa especial, debe castigarse aplicando el régimen general de multas del artículo 24 inciso 1° de la LPDC.

Por su parte, la contravención de los artículos 28 A (mensajes publicitarios que inducen a error en la identidad de empresas, actividades, productos y otros signos distintivos de los competidores) y 28 B (infracción a la información mínima que deben contener las comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por correo electrónico, correo, fax, llamados u otros medios a distancia), se sanciona también en virtud del régimen general de multas establecido en el artículo 24 inciso 1° de la LPDC, al no existir una multa específica para su infracción.

Cabe advertir que las sanciones por publicidad falsa o engañosa responden a un estándar de responsabilidad objetiva, ya que su aplicación procede incluso en aquellos casos en que el consumidor no ha contratado, evidenciándose así que, en este caso, el objeto

principal es castigar el actuar negligente y en contra del deber de profesionalidad que pesa sobre los proveedores<sup>89</sup>.

En seguida, en materia de promociones y ofertas, al no existir tampoco una multa específica, la infracción a los DPI contenidos en los artículos 35 y 36 de la LPDC deben sancionarse por el régimen general de multas del artículo 24 inciso 1° de la LPDC.

Asimismo, la contravención a los DPI impuestos a los proveedores financieros en virtud del artículo 17 A (incumplimiento de informar el costo total en las promociones de bienes y servicios financieros, de informar en términos simples los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato) y del artículo 17 L (entrega de información requerida por la LPDC de manera que induce a error a los consumidores, sin la cual estos últimos no hubieran contratado), al no estar sancionados con una multa específica, se rigen por el régimen general de multas establecido en el referido inciso 1° del artículo 24. Cabe destacar que el artículo 17 L establece expresamente que las sanciones infraccionales proceden sin perjuicio de las indemnizaciones que determine el juez competente.

La infracción a los DPI en materia financiera establecidos en los artículos 17 B (infracción a la información mínima que deben contener los contratos de adhesión) y 17 C (hoja con resumen estandarizado de los contratos de adhesión) y en los reglamentos dictados para la ejecución de ambas normas, tienen prescrita una multa especial en el artículo 17 K, que asciende hasta las 1.500 Unidades Tributarias Mensuales.

Por último, la contravención a los DPI establecidos en los artículos 30 (información sobre el precio total del bien o servicio) y 32 (información básica comercial e información en la contratación de medios electrónicos o a distancia), serán sancionados conforme al régimen general de multas, al no haberse establecido una multa distinta para su infracción.

Con todo, la contravención a los DPI consagrados en las normas del Reglamento de Comercio Electrónico, será sancionada administrativamente con las multas establecidas en el artículo 24 de la LPDC, por aplicación expresa del artículo 22 de dicho reglamento.

---

<sup>89</sup> SERNAC. *Circular interpretativa sobre publicidad y prácticas comerciales*. Op. Cit. p. 14.



## 5.2. Otras sanciones específicas.

Adicionalmente a las multas antes indicadas, la LPDC establece otras sanciones, acciones y herramientas que permiten proteger a los consumidores ante la violación de los proveedores de su deber precontractual de informar.

En este sentido, cabe hacer presente las siguientes facultades que la LPDC otorga al juez que conozca de los juicios iniciados por denuncias formuladas por publicidad falsa o engañosa (infracción a los artículos 17 L y 28): **(i)** disponer la suspensión de la emisión publicitaria (artículo 31 inciso 1°); **(ii)** exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva para emendar errores o falsedades dentro del plazo fatal de 10 días hábiles (artículo 31 inciso 1°); y **(iii)** solicitar al medio de comunicación utilizado para la difusión de la publicidad o a la agencia de publicidad respectiva la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria, requerimiento que debe responderse dentro del plazo de 48 horas, contados desde el requerimiento formal (artículo 34)<sup>90</sup>.

Asimismo, en relación a los DPI aplicables a las promociones u ofertas, el artículo 35 establece expresamente el derecho del consumidor para requerir al juez competente el cumplimiento forzado de la promoción u oferta, pudiendo el juez disponer que el proveedor cumpla por equivalencia, en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Finalmente, la contravención de los proveedores financieros a los DPI consagrados en el artículo 17 A , es castigada con las siguientes sanciones especiales en favor de los consumidores: **(a)** el consumidor sólo quedará obligado a respetar los términos y condiciones del contrato de adhesión que se le informaron en el momento de otorgar su aceptación, por lo que son inoponibles los términos y condiciones que no le fueron comunicados oportunamente (artículo 17 letra A inciso 2°); y **(b)** se tendrá por no escritas las estipulaciones que condicionen el término del contrato de adhesión respectivo al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y/o que establezcan condiciones más gravosas para su término, en comparación a aquellas requeridas para su celebración (artículo 17 letra A inciso 3°).

---

<sup>90</sup> SERNAC. *Circular interpretativa sobre publicidad y prácticas comerciales*. Op. Cit. pp. 14-15.

### 5.3. Nulidad parcial y adecuación de las cláusulas.

El artículo 17 E contempla un control represivo en el ámbito de consumo financiero, que otorga al consumidor la posibilidad de demandar la nulidad parcial de un contrato de adhesión, si alguna de sus cláusulas infringe lo dispuesto en el artículo 17 B de la LDPC (contenido mínimo de los contratos de adhesión que debe ser informado a los consumidores).

En efecto, el juez podrá declarar la nulidad de la o las cláusulas, siempre que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas. En caso contrario, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas denunciadas. Todo lo anterior, sin perjuicio de la indemnización que pudiere proceder a favor del consumidor.

La declaración de nulidad parcial y la adecuación de las cláusulas del contrato de adhesión constituyen una excepción a los principios clásicos del derecho de contratos chileno, estos son, la autonomía de la voluntad, el principio de fuerza obligatoria de los contratos y el principio de la intangibilidad de los contratos<sup>91</sup>, así como a la regla general de la nulidad total del contrato. Ello, ya que estas sanciones tienen por objeto la conservación del contrato, protegiendo así las legítimas expectativas de los consumidores que necesitan el bien o servicio contratado, pero que han sufrido un desequilibrio importante producto de una cláusula que unilateralmente dispuso el proveedor, evitando de esta forma que la eventual extinción total del contrato genere un perjuicio aún mayor a los intereses del consumidor<sup>92</sup>.

En consecuencia, la nulidad parcial o adecuación de las cláusulas constituyen una solución menos inflexible que la declaración de nulidad total del contrato, pudiendo el consumidor elegir esta opción en caso que la subsistencia del contrato sea una opción que se ajuste de mejor forma a sus intereses<sup>93</sup>.

---

<sup>91</sup> SALAZAR, Arturo. *La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N°19.496*. Revista de Derecho y Consumo, N° 1, Santiago, Chile, año 2018, p. 49. Disponible en línea en: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/01/Revista-DyC-Arturo-Salazar.pdf>. [Fecha de consulta: 8 de febrero de 2022].

<sup>92</sup> SERNAC. *Circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo*. pp. 58-59. Disponible en línea en: [https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-64611\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-64611_archivo_01.pdf) [Fecha de consulta: 15 de abril de 2022]

<sup>93</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 40.

#### 5.4. Derecho a retracto.

Otra herramienta disponible en caso de infracción de DPI es el derecho a retracto de los consumidores, consagrado en el artículo 3° bis de la LPDC.

Este derecho a retracto faculta al consumidor para poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, cuando **(i)** la contratación se realice en reuniones convocadas o concertadas por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión (artículo 3° bis letra a)) y/o **(ii)** en los contratos celebrados por medios electrónicos o en caso de aceptación de ofertas realizadas por cualquier forma de comunicación a distancia (artículo 3° bis letra b)).

En la contratación de servicios, como es el caso del seguro, el derecho a retracto procederá siempre que el proveedor no lo haya excluido expresamente.

En fin, el derecho a retracto permite a los consumidores que hayan contratado en estas condiciones tener un periodo para reflexionar sobre una decisión de consumo y poder desvincularse totalmente del contrato en caso de arrepentirse de ella<sup>94</sup>. Por lo anterior, el retracto extingue totalmente el contrato no querido por el consumidor.

#### 5.5. Nulidad de las cláusulas abusivas.

El artículo 16 de la LPDC establece un catálogo de cláusulas que se consideran abusivas para los consumidores, indicando expresamente que las cláusulas de este tipo que estén presentes en contratos de adhesión estarán privadas de todo efecto. Pese a que la LPDC no define qué es una cláusula abusiva, la definición generalmente aceptada es aquella que desde una perspectiva económica las concibe como cláusulas “ineficientes”, porque “(...) *el daño que produce a los consumidores es mayor a los costos que ahorran los proveedores con su establecimiento*”<sup>95</sup>.

---

<sup>94</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 261.

<sup>95</sup> CRARWELL, Richard. *Freedom of Contract*, en POSNER, Eric, *Chicago Lectures in Law and Economics*, New York, Foundation Press, año 2000, p. 83, citado por DE LA MAZA, Iñigo. *Contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿Por qué el estado y no solamente el mercado?*, Revista Chilena de Derecho Privado, Volumen 1, año 2003, p. 1. Disponible en línea en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2572113> [Fecha de consulta: 15 de abril de 2022]

Cabe destacar la importante modificación introducida por la Ley N°19.955 al artículo 16 de la LPDC, consagrando una causal genérica de abusividad en la nueva letra g), prescribiendo que son abusivas todas aquellas cláusulas 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. (...)”*.

En consecuencia, serán abusivas y, por ende, no producirán efecto alguno, las cláusulas del contrato de adhesión que atenten contra la buena fe, generando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que emanan del contrato en perjuicio de los consumidores.

En cuanto a las consecuencias civiles derivadas de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, el artículo 16 A prescribe: *“Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración”*.

Del tenor de la disposición antes transcrita, la tesis mayoritaria en la doctrina nacional considera que la sanción civil a las cláusulas abusivas es la nulidad absoluta. Seguidamente, la nulidad del contrato de adhesión será parcial o total, dependiendo si éste puede subsistir con las restantes cláusulas. De no ser ello posible, el juez deberá declarar la nulidad total del contrato.

Ahora bien, en relación a los DPI, podrían existir cláusulas cuya abusividad tenga su causa en la infracción de un DPI por parte del proveedor. En efecto, se configura esta situación en caso que el contrato de adhesión contenga una estipulación abusiva que no haya sido debida y oportunamente informada al consumidor y, por ende, no haya sido expresamente consentida por este último<sup>96</sup>.

---

<sup>96</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. pp. 318-326.

## 5.6. Pérdida sello SERNAC.

La Ley SERNAC Financiero implementó un mecanismo de control administrativo de los contratos de adhesión financieros denominado “Sello SERNAC”.

Este sello consiste en una certificación que otorga el Director del SERNAC a los contratos de adhesión de productos o servicios financieros, entre los cuales se contempla expresamente al contrato de seguro, cuando los respectivos proveedores le acrediten los requisitos establecidos en el artículo 55 de la LPDC, a saber: **(i)** que los contratos se ajustan a la LPDC y sus reglamentos; **(ii)** que cuentan con un servicio al cliente; y **(iii)** que permiten al consumidor recurrir a un mediador o árbitro financiero en caso que considere que el servicio de atención al cliente del proveedor no ha respondido satisfactoriamente su consulta o reclamo<sup>97</sup>.

En consecuencia, a través de este procedimiento el SERNAC revisa y certifica que los contratos de adhesión financieros se ajustan a la LPDC y sus reglamentos, validando de esta forma su contenido. En efecto, la parte final de la letra g) del artículo 16 de la LPDC otorga una presunción de buena fe a las estipulaciones contenidas en un contrato de adhesión que cuenta con sello SERNAC: *“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”*.

De conformidad al artículo 55 C de la LPDC, el Director del SERNAC puede revocar este sello cuando **(i)** por causas imputables al proveedor financiero se infrinja alguno de los requisitos exigidos para su otorgamiento; **(ii)** se hayan dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión financieros, por contravención a lo dispuesto en el artículo 17 E; **(ii)** se hayan aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en la LPDC; **(iv)** se hayan aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; **(v)** así lo amerite el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los productos o servicios financieros; y/o **(vi)** el proveedor, sea persona

---

<sup>97</sup> SERNAC. *Circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo*. Op. Cit. p. 11.

natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores.

Por lo anterior, la pérdida del sello SERNAC es otra sanción aplicable a la infracción de los DPI por parte de los proveedores financieros, cuando dicha contravención devenga en la aplicación de alguna de las sanciones antes referidas.

Con todo, cabe hacer presente que el otorgamiento del sello SERNAC es voluntario para los proveedores y que, en la práctica, no ha tenido la aplicación que sería deseable.

### **5.7. Responsabilidad civil.**

En relación a la responsabilidad civil precontractual, el estatuto de responsabilidad aplicable y las ventajas de esta alternativa para los consumidores, nos remitimos a todo lo expuesto en el párrafo 4.1.2. que trata las consecuencias a la infracción de los DPI a la luz de las reglas generales del Código Civil.

## **CAPÍTULO SEXTO. DETERMINACIÓN DEL ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE AL DEBER PRECONTRACTUAL DE INFORMAR EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS.**

En este último capítulo, analizaremos el ámbito de aplicación de la LPDC, para determinar, en primer lugar, si la LPDC es aplicable al contrato de seguro. Verificado lo anterior, será necesario confirmar si las disposiciones de la LPDC y las leyes especiales (Ccom y DFL N°251) y LPDC) regulan las mismas materias. Luego, se debe analizar caso a caso si existe oposición entre las regulaciones que ambos estatutos jurídicos establecen para una misma materia. De existir oposición, se deberá determinar cuál es la norma que debe aplicarse con preferencia a la otra. En aquellos casos en que no exista inconsistencia u oposición entre la regulación que ambos marcos normativos dan a una misma materia, se deben integrar y armonizar los estatutos jurídicos, de manera de poder construir un marco jurídico general que permita una adecuada y robusta tutela del asegurado, en su calidad de consumidor y parte más débil de la relación contractual.

### **1. ¿Es aplicable la LPDC a la contratación de seguros?**

Para determinar si se aplica la LPDC a los DPI en materia de seguros, en primer lugar, se debe verificar si se configura una relación de consumo entre las compañías o corredores de seguros y los tomadores, asegurados o beneficiarios, conforme a las definiciones del artículo 1° números 1 y 2. Seguidamente, será necesario esclarecer si procede la aplicación de esta normativa protectora del consumidor a materias regidas por otras leyes especiales, en los términos del artículo 2° bis.

Desde ya advertimos que, debido a la mala técnica utilizada por el legislador, la determinación del ámbito de aplicación de la LDPC se ha tornado una labor extremadamente confusa y compleja, que ha dado origen a múltiples pronunciamientos jurisprudenciales en nuestro país.

## 1.1. Ámbito de aplicación de la LPDC.

El primer requisito de aplicabilidad de la LPDC es que exista una relación de consumo, esto es, que se trate de una relación entre un proveedor y un consumidor<sup>98</sup>.

Los conceptos de proveedor y consumidor están definidos en los numerales 1 y 2 del artículo 1° de la LPDC:

*“1.- 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.*

*2.- 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”.*

En consecuencia, para ser consumidor o usuario, se deben cumplir los siguientes requisitos: **(i)** ser persona natural o jurídica, **(ii)** adquirir, utilizar o disfrutar bienes y servicios en virtud de un acto jurídico oneroso y **(iii)** hacerlo como destinatario final.

Por su parte, para tener la calidad de proveedor, se deben reunir los siguientes requisitos: **(i)** ser persona natural o jurídica, de carácter público o privado, **(ii)** desarrollar habitualmente actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores; y **(iii)** cobrar un precio o tarifa.

---

<sup>98</sup> MOMBERG, Rodrigo. *Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Revista de derecho, Valdivia, Chile, año 2004, p. 2. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002> [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2022].



Cabe destacar que la característica principal que determina la calidad de consumidor o usuario es que la persona natural o jurídica sea destinataria final del bien o del servicio contratado, esto es, que el bien o servicio sea destinado a satisfacer necesidades privadas, familiares o domésticas, y que no sean utilizados para actividades empresariales o profesionales<sup>99</sup>.

Con todo, la Ley N°20.416 de 2010, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño y que se conoce como “Estatuto Pyme”, otorgó expresamente el “rol de consumidoras” a las micro empresas (aquellas cuyos ingresos netos anuales son inferiores a las 2.400 Unidades de Fomento) y a las pequeñas empresas (aquellas cuyos ingresos netos anuales están en el rango de las 2.400 y hasta las 25.000 Unidades de Fomento). En efecto, el artículo Noveno de la referida ley establece que: *"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"*<sup>100</sup>.

Entonces, las micro y pequeñas empresas, que son proveedoras conforme a la definición de la LPDC, cuando contratan con sus proveedores (de mayor tamaño) quedan amparadas por la protección que la LPDC otorga a los consumidores, respecto de todas las materias antes indicadas, dentro de las cuales se encuentran las normas que imponen DPI a los proveedores<sup>101</sup>.

En virtud de lo anterior, las empresas cuyos ingresos netos anuales vayan desde las 0 hasta las 25.000 Unidades de Fomento que contraten un seguro, quedarán bajo el alero de las normas protectoras de los consumidores de servicios financieros y, en especial, por las normas que imponen DPI a los proveedores financieros<sup>102</sup>.

Así las cosas, de conformidad a las definiciones entregadas por la LPDC, no cabe mayor duda que cuando el tomador, asegurado o beneficiario sea una persona natural o una micro o

---

<sup>99</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2004. Op. Cit. p. 2.

<sup>100</sup> CONTRERAS, Osvaldo. Op. Cit. pp. 867-868.

<sup>101</sup> TAPIA, Mauricio. *Protección de consumidores: revisión crítica de su ámbito de aplicación*. Rubicón Editores, Santiago, Chile, año 2017, p. 20.

<sup>102</sup> CONTRERAS, Osvaldo. Op. Cit. p. 868.

pequeña empresa tendrá la calidad de consumidor, y que las compañías de seguros y los corredores de seguros son proveedores. Lo anterior es ratificado por el texto del artículo 17 B de la LPDC, que considera expresamente a las compañías de seguros como proveedores de seguros.

En consecuencia, es claro que cuando el tomador o asegurado sea una persona natural o jurídica que contrata el seguro como destinatario final o una pequeña o mediana empresa, se configura una relación de consumo que queda bajo la protección de las normas de la LPDC.

Dicho lo anterior, ahora es necesario dilucidar si el contrato de seguro es un contrato de consumo regido por las normas de la LPDC.

El artículo 2° de la LPDC contiene un listado taxativo de los actos jurídicos que quedan bajo el imperio de la LPDC<sup>103</sup>. Si bien el contrato de seguro no se incluye en el listado del artículo 2°, el artículo 17 B, incorporado por la Ley SERNAC Financiero, considera expresamente al contrato de seguro como un contrato de adhesión, con lo cual queda claro que es un contrato regido por la LPDC, cuando es celebrado por un proveedor y un consumidor.

La mayoría de las normas introducidas por la Ley SERNAC Financiero dicen relación con deberes precontractuales de información, por lo que, en principio, no tendría sentido concluir que dichos deberes no son aplicables al seguro, toda vez que es la misma ley la que hace aplicable expresamente la LPDC al contrato de seguro.

## **1.2. Actividades reguladas por leyes especiales (supletoriedad de la LPDC).**

El artículo 2° bis de la LPDC prescribe lo siguiente:

*“Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción,*

---

<sup>103</sup> JARA, Rony. *Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955*”, Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes, N°12, Santiago, Chile, año 2006, p.33. Disponible en línea en: [www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jurídica-N°-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf](http://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jurídica-N°-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf) [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022]

*distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:*

*a) En las materias que estas últimas no prevean;*

*b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y*

*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.*

Por consiguiente, el antes transcrito artículo 2° bis consagra el carácter supletorio de la LPDC al excluir su aplicación a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales<sup>104</sup>. Sin embargo, a continuación, la disposición establece 3 contra excepciones a dicha exclusión: **(i)** que la ley especial no regule la respectiva materia; **(ii)** los procedimientos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso los consumidores o usuarios, y en relación al derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento y **(iii)** el derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que establece la LPDC, con el objeto de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, cuando no existan procedimientos indemnizatorios en las leyes especiales.

Así las cosas, serán aplicables las disposiciones de la LPDC en los casos descritos en las letras a), b) y c) del artículo 2° bis, pese a la existencia de una ley especial que regule a la respectiva actividad, ampliándose de manera importante la aplicación de las normas de protección al consumidor<sup>105</sup>. Ello implica que pierde fuerza uno de los requisitos exigidos tradicionalmente por la doctrina nacional para la aplicación de la LPDC, este es, que la

---

<sup>104</sup> JARA, Rony. Op. Cit. pp. 33-34.

<sup>105</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2004. Op. Cit. pp. 7-8.

actividad económica desarrollada por el proveedor no estuviese regulada por leyes especiales<sup>106</sup>.

### 1.2.1. Leyes especiales que regulan el mercado de seguros (especialización).

Corresponde ahora resolver si el mercado de seguros se encuentra regido por una ley especial. Para lo anterior, es necesario determinar si el Ccom y el DFL N°251 son leyes especiales frente a la LPDC, de conformidad al concepto de especialidad utilizado por el artículo 2° bis.

La LDPC no define el concepto “leyes especiales”. Tampoco encontramos una definición expresa de este concepto en el CC. En consecuencia, al no existir una definición legal para el concepto leyes especiales, de acuerdo a la regla de interpretación contenida en el artículo 20 del CC, debemos entender la palabra “especiales” en su sentido natural y obvio<sup>107</sup>.

Al interpretar en su sentido natural y obvio todas las referencias a las “leyes especiales” en las disposiciones de la LPDC, incluidas las del encabezado del artículo 2° bis, es posible concluir que el concepto “especiales” apunta a aquellas leyes que regulan los respectivos “sectores” o “actividades”.

En efecto, el encabezado del artículo 2°bis dispone que, en general, no será aplicable la LPDC a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, con lo cual se entiende que considera que dichas leyes son “especiales” como sinónimo de “ley especializada”, atendiendo a la actividad específica que regulan.

A este respecto, es relevante tener en consideración el sentido en que el artículo 4° del CC utiliza el concepto “especiales”: *“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”*. [énfasis añadido]. En virtud del tenor de esta norma, es

---

<sup>106</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2004. Ob. Cit.

<sup>107</sup> CARRASCO, Edison. *El concepto “especial” en el Código Civil: diferencias de significación entre el artículo 4° y el artículo 13*. *Ius et Praxis*, vol. 20, N°1, Talca, Chile, año 2014, p. 254-255. Disponible en línea en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122014000100010> [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022]

posible entender que considera que las leyes son “especiales” por la regulación sectorizada (materia) y por la especificidad de las materias que regulan<sup>108</sup>.

En consecuencia, el concepto de “leyes especiales” utilizado por la LPDC se asemeja al significado que da el artículo 4° del CC al término “especiales”, este es, el de “especialización”, siendo lo que hace a una ley especial respecto a la LPDC la materia y la especificidad con la que la regula<sup>109</sup>. Así las cosas, ley especial significa “ley especializada”<sup>110</sup>.

En conclusión, y respondiendo la pregunta que nos planteamos al inicio, en virtud del significado que la LPDC da al concepto “leyes especiales” en el artículo 2° bis, efectivamente el Ccom y el DFL N°251 son leyes especiales frente a la LPDC, ya que el objeto principal de dichas normas es la reglamentación del mercado de seguros, mediante la regulación detallada y específica de los actores que intervienen en él, sus autoridades fiscalizadoras, etcétera. En cambio, la LPDC es la ley general y común destinada a regir las relaciones de consumo que se configuran en múltiples actividades económicas y productivas, dentro de las cuales se encuentran los seguros.

Ahora bien, es necesario advertir que el artículo 2° bis no establece una exclusión absoluta de la aplicación de la LPDC a las actividades reguladas por leyes especiales, sino que más bien su encabezado consagra una preferencia de estas últimas por sobre la LPDC, de la misma manera en que el artículo 4° consagra la preferencia de las “leyes especiales” respecto del CC<sup>111</sup>. De esta manera, las letras a), b) y c) del referido artículo 2° bis contemplan reglas que ayudan a arbitrar esta preferencia inicial de las leyes especiales por sobre la LPDC, determinando en qué casos la LPDC será aplicable actividades regidas por leyes especiales.

En efecto, creemos que, al igual que el artículo 4° del CC, el encabezado del artículo 2° bis de la LPDC busca, a través de esta preferencia, ordenar y sistematizar la dispersión normativa existente entre las distintas legislaciones que regulan las mismas materias, dispersión normativa que es evidente en materia de protección de seguros, más no impedir o excluir la aplicación de la LPDC a sectores o actividades reguladas por leyes especiales<sup>112</sup>.

---

<sup>108</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 268.

<sup>109</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 254.

<sup>110</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 269.

<sup>111</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 265.

<sup>112</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 269.

### **1.2.2. Materias no reguladas en leyes especiales (especialidad).**

Aclarado lo anterior, corresponde ahora detenerse a analizar cuando, conforme a las reglas dispuestas en el artículo 2°bis de la LPDC, ésta última sería aplicable a los seguros, pese a ser una actividad regulada por leyes especiales.

Conforme a la letra a) del referido artículo 2° bis, la LPDC será aplicable cuando el respectivo DPI no se encuentre regulado en el Ccom y/o en el DFL N°251.

En virtud del tenor de la letra b) del artículo 2° bis, es siempre procedente el procedimiento previsto en la LPDC para causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios y el derecho de éstos últimos a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, pese a la existencia de leyes especiales que regulen al seguro e incluso si dichas leyes regularan un procedimiento de la misma naturaleza. En relación a esto último, si bien hoy las leyes especiales no reglamentan un procedimiento indemnizatorio colectivo o difuso para los tomadores, asegurados y/o beneficiarios, si en el futuro se consagrare un procedimiento indemnizatorio colectivo especial en materia de seguros, sería igualmente aplicable el procedimiento de la letra b) del artículo 2° bis de la LPDC, toda vez que esta última norma no sujeta la procedencia del procedimiento colectivo o difuso consagrado en la LPDC a la condición que no existan procedimientos indemnizatorios colectivos o difusos regulados en las leyes especiales, como sí lo hace la parte final de la letra c) del artículo 2°bis de la LPDC en relación con los procedimientos indemnizatorios individuales: *“(...) siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”*.

En este sentido, la Corte Suprema, en sentencia de fecha 11 de octubre de 2016 dictada en causa rol 4903-2015, confirmó la aplicación del procedimiento por interés colectivo o difuso de los consumidores en materia de protección de datos personales:

*“(...) De este modo, si bien el tratamiento de datos personales está regulado en una ley especial, la afectación de intereses supraindividuales que implica la contratación en situación de desigualdad mediante contratos de adhesión cuyo contenido acarrea el desequilibrio entre las partes que se refleja, entre otros, en el quebrantamiento de los derechos de los titulares de*

*datos de carácter personal, constituye una materia susceptible de ser conocida en esta sede. Más clara es esta inferencia cuando **se advierte que el proceso judicial de la Ley de protección a la vida privada está previsto únicamente para el resguardo de un interés individual, mientras que el de estos antecedentes se refiere al interés colectivo de todos aquellos deudores que suscribieron el informativo convenio con la expectativa no cumplida de ser eliminados del Boletín Comercial, de manera que nos encontramos en el caso previsto en la letra b) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, ya que si bien las normas de protección al consumidor no son aplicables, en principio, en materia de datos personales, sí lo son cuando se compromete el interés colectivo o difuso. Por lo mismo, la resolución recurrida no se equivoca al dar por satisfechos los presupuestos para impetrar esta acción de interés colectivo, razón por la cual se impone el rechazo de este reclamo***<sup>113</sup>. [énfasis añadido]

Cabe destacar que esta norma está redactada en términos distintos a la letra c) del mismo artículo 2° bis, toda vez que no se excluye su aplicación en caso de existir otros procedimientos colectivos o difusos regulados en las leyes especiales<sup>114</sup>. Compartimos que esta omisión puede deberse a que el legislador está en conocimiento que las leyes especiales no contemplan acciones de clase, siendo una novedad en nuestro derecho la consagración de este tipo de acción y procedimiento en la LPDC<sup>115</sup>.

En efecto, no existe un conflicto de normas propiamente tal en este caso, dado que ni el Ccom ni el DFL N°251 establecen un procedimiento para los intereses colectivos o difusos de los tomadores, asegurados o beneficiarios. Por tanto, recibe plena y directa aplicación el procedimiento establecido en la LPDC.

Por último, la letra c) del artículo 2° bis permite la aplicación del procedimiento para causas individuales establecido en la LPDC a actividades reguladas en leyes especiales, a fin de que el consumidor sea indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no se regulen procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales<sup>116</sup>.

---

<sup>113</sup> Considerando 13°. Corte Suprema. 11 de octubre de 2016. Rol N°4903-2015. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°650948841. [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

<sup>114</sup> JARA, Rony. Op. Cit. p. 58.

<sup>115</sup> JARA, Rony. Op. Cit. p. 57.

<sup>116</sup> La Corte Suprema en la sentencia de 11 de octubre de 2016, dictada causa rol 4903-2015, se pronunció sobre esta excepción en los siguientes términos: “*Décimo Tercero. (...) Consideramos que la consagración expresa del*

En este caso, el legislador es claro al señalar que este procedimiento procede de forma supletoria, sólo si la ley especial no ha contemplado un procedimiento para que el consumidor pueda reclamar la indemnización de los perjuicios que ha experimentado por la vulneración de sus derechos y/o la infracción de los deberes del proveedor.

De esta forma, la Corte de Apelaciones de Coyhaique hizo aplicable la LPDC a un contrato financiero, ante la falta de un procedimiento indemnizatorio en la Ley General de Bancos:

*“Que, en relación con la Ley General de Bancos que, según el señor Juez de Policía Local impediría su intervención, en razón que ésta es una ley especial que contiene la fiscalización sobre los bancos y además sanciona las infracciones correspondientes, cabe indicar que el artículo 2° de dicha ley expresa que corresponde a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la fiscalización de las empresas bancarias, cualquiera que sea su naturaleza y de las entidades financieras, cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución y luego, el artículo 12, preceptúa que corresponderá al superintendente velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios.*

*Que, por su parte, el artículo 19 de la Ley de Bancos establece que las instituciones sometidas a la fiscalización de la Superintendencia que incurrieren en alguna infracción a la ley que la rige, a sus leyes orgánicas, a sus estatutos o a las órdenes legalmente impartidas por el Superintendente, que no tenga señalada una sanción especial, podrán ser amonestadas, censuradas o penadas con multa hasta por una cantidad equivalente a cinco mil unidades de fomento.*

---

*derecho del consumidor a recurrir conforme al procedimiento que establece la Ley para demandar las indemnizaciones que correspondan, aun cuando la actividad respectiva esté regulada por legislación especial e independientemente de la naturaleza del acto o contrato respectivo, es un gran avance en materia de protección a los consumidores. Al efecto, la norma en comento no es más que la consagración adjetiva del derecho establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley, que en su texto actual señala como derecho del consumidor .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”.*



***Sin embargo, en la mencionada ley especial, no se encuentra establecido ningún tipo de procedimiento indemnizatorio que permita declarar y reparar los eventuales daños o perjuicios que se originen con ocasión de los actos que son objeto de fiscalización y posterior sanción y, por ende, la denuncia infraccional y consecuente demanda civil, debe ser conocida y tramitada por el señor juez de policía local en atención a que la Ley 19.496, específicamente en su artículo 2° letra c) y artículo 50 A, expresamente le entregan competencia para ello***<sup>117</sup>. [énfasis añadido].

No obstante, en materia de seguros, la jurisprudencia no ha sido pacífica respecto a esta materia. Como veremos más adelante, la principal complejidad para determinar la aplicación del procedimiento individual indemnizatorio de la LPDC a los conflictos de seguros radica en que, tanto el Ccom como el DFL N°251, establecen normas de competencia para la resolución de los conflictos entre aseguradores y asegurados.

En conclusión, las letras a) y c) del artículo 2° bis son expresión del principio o criterio de especialidad normativa consagrado en el artículo 13 del CC, el cual abordaremos con detalle más adelante, en tanto hacen primar las disposiciones contenidas en la LPDC por sobre las disposiciones contenidas en las leyes especiales que reglamentan al seguro, cuando estas últimas no han regulado la materia o procedimiento. De esta forma, las referidas letras a) y c) matizan la aplicación “preferente” de las leyes especiales consagrada en el encabezado del artículo 2° bis, permitiendo la aplicación de la LPDC a materias o procedimientos no regulados en las disposiciones de las leyes especiales. Con todo, respecto a conflictos normativos que puedan surgir en aplicación de las letras a) y c) del artículo 2° bis, para que una norma consagrada en la ley especial excluya la aplicación de las normas de la LPDC, ellas deben estar en abierta contradicción o colisión. En caso contrario, ambos bloques normativos deben armonizarse y aplicarse complementariamente.

### **1.3. Resolución de antinomias normativas.**

A continuación, expondremos los criterios y principios que resultan útiles para resolver las eventuales antinomias que existan entre las normas sustantivas y procedimentales del

---

<sup>117</sup> Corte de Apelaciones de Coyhaique, 20 de noviembre del 2006, Rol N°22-2006, citado por DE LA MAZA, Iñigo. 2020. Op. Cit. pp. 108-109.

Ccom y DFL N°251 (leyes especiales) y las de la LPDC (ley general), especialmente, respecto a las situaciones reguladas en las letras a) y c) del artículo 2° bis de la LPDC.

Luego, haremos una propuesta respecto del orden en que deben aplicarse estos criterios para resolver las antinomias normativas existentes entre disposiciones generales y especiales contenidas en los distintos cuerpos normativos (LPDC – leyes especiales).

### 1.3.1. Criterio jerárquico.

Los criterios clásicos de resolución de antinomias son: criterio jerárquico, criterio cronológico y criterio de especialidad.

El criterio jerárquico se define como *“aquel según el cual la norma de rango superior, en caso de conflicto normativo, prevalece sobre la de rango inferior: lex superior derogat legi inferior”*<sup>118</sup>.

En cuanto a la jerarquía normativa de nuestro ordenamiento jurídico, es pacífico en la doctrina y en la jurisprudencia nacional que: **(i)** la ley tiene igual jerarquía que el decreto con fuerza de ley y el decreto ley; **(ii)** que la ley, el decreto con fuerza de ley y el decreto ley tienen un rango superior de jerarquía que las normas que emanan de la potestad reglamentaria de ejecución; y **(iii)** que la que la ley, el decreto con fuerza de ley y el decreto ley son superiores jerárquicamente a las circulares, NCG, instrucciones y demás normas emanadas de órganos del estado y demás órganos fiscalizadores sectoriales (tales como la CMF y el SERNAC)<sup>119</sup>.

Un poco más discutida es la relación de jerarquía que existe entre la ley, el decreto con fuerza de ley y el decreto ley y las normas emanadas de la potestad reglamentaria autónoma. Sin intención de ahondar en esta discusión por exceder los fines de este trabajo, expresamos que adherimos a la tesis que postula que existe un principio de primacía de la ley sobre las normas emanadas de la potestad reglamentaria autónoma, dado que estas últimas no pueden

---

<sup>118</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. *Los jueces y la resolución de antinomias desde la perspectiva de las fuentes del derecho constitucional chileno*. Estudios Constitucionales, vol. 11, N°1, Santiago, Chile, año 2013, p. 464. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002013000100012> [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022]

<sup>119</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit. p. 466.

regular materias que son objeto de ley. Por lo anterior, si un reglamento autónomo regula materias que ya están reguladas en la ley, se debe preferir a la ley<sup>120</sup>.

### 1.3.2. Criterio de especialidad y principio de especialidad normativa.

El principio de especialidad se define como “*aquel que opera cuando se produce un conflicto normativo entre una norma general y otra especial respecto de aquélla, que se resuelve mediante la aplicación preferente de la norma especial: lex specialis derogat generali*”<sup>121</sup>.

Es necesario aclarar que el hecho de que exista una ley especial no implica que ésta se aplicará, a todo evento, con preferencia a la LPDC. En efecto, el principio de especialidad hace primar a las disposiciones particulares sobre las disposiciones generales de una ley, independientemente si las disposiciones se encuentran contenidas en la ley general o particular, y siempre cuando exista oposición entre ellas <sup>122</sup>.

Lo anterior es expresión del principio que Bobbio denomina “principio de especialidad normativa”, y que consiste en “*la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad*”<sup>123</sup>.

En nuestro ordenamiento jurídico, este principio de especialidad normativa se encuentra recogido en el artículo 13 del CC: “*Las disposiciones de una ley, relativas a cosas o negocios particulares, prevalecerán sobre las disposiciones generales de la misma ley, cuando entre las unas y las otras hubiere oposición*”<sup>124</sup>. Los conceptos “cosas” o “negocios” particulares se refieren a las “materias” reguladas por la respectiva disposición particular<sup>125</sup>.

---

<sup>120</sup> CORDERO, Eduardo. *El sentido actual del dominio legal y la potestad reglamentaria*. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°32, Valparaíso, Chile, año 2009, pp. 409-440. Disponible en línea en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512009000100012>. [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022]

<sup>121</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit. p. 470.

<sup>122</sup> DE LA MAZA, Iñigo. *Lex specialis: sobre el artículo 2° bis de la ley 19.496*. Revista de Derecho, vol. 88, N°247, Concepción, Chile, año 2020. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.29393/rd247-3imls10003>. [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2022].

<sup>123</sup> TARDÍO, José. *El principio de especialidad normativa (Lex specialis) y sus aplicaciones jurisprudenciales*. Revista de Administración Pública, N°162, Madrid, España, año 2003, p. 191. Disponible en línea en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/784932.pdf> [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2022]

<sup>124</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit. p. 470.

<sup>125</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 258.

A su vez, las letras a) y c) del artículo 2° bis de la LPDC son expresión del principio de especialidad normativa consagrado en el artículo 17 del CC, en tanto hacen primar a las disposiciones del estatuto general de protección del consumidor por sobre las disposiciones de las leyes especiales que regulan la actividad de seguros, cuando estas últimas no reglamentan la respectiva materia y/o no establecen procedimientos indemnizatorios individuales<sup>126</sup>.

En esta materia, es relevante tener en consideración lo expuesto en los considerandos 3° y 4° de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 7 de junio de 2005, dictada en causa rol 7351-2003:

*“3°.- (...) Sin embargo, el referido artículo 2°, en su inciso final del texto vigente a la fecha de la sentencia, contempla una excepción a la competencia, al prescribir 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 regulados por leyes especiales, de manera que, existiendo un estatuto referido a la producción distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios de una actividad específica, no se aplica el procedimiento y la competencia contemplados en la Ley 19.496. No obstante, el mismo inciso referido agrega una contra excepción, en cuanto señala salvo en las materias que estas últimas no prevean. De modo que **no resulta bastante la existencia de una regulación legal específica que norme una actividad, sino que es preciso que dicho estatuto contemple normas legales sobre las materias precisas de la ley sobre protección del consumidor. Dicho en otros términos, si la actividad es regulada por un estatuto legal propio, debe además contemplar normas que se refieran a las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable. En todo lo no previsto, dispuesto en el artículo 1° ya citado, resulta aplicable la Ley 19.496;***

**4°.- Que el sentido de esta excepción y contra excepción es evitar un doble estatuto, pero no es el de excluir ciertas actividades de la protección legal de los derechos de los consumidores. De tal manera que es enteramente posible que subsistan dos normativas, por una parte, un estatuto específico regulador de una materia**

---

<sup>126</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2020. Op. Cit. pp. 100-101.

**determinada; y, a la vez, la ley de protección al consumidor, en cuanto está destinado a proteger a los consumidores de la actividad regulada**". [énfasis añadido].

Así pues, esta sentencia le da sustento a dos afirmaciones que venimos sosteniendo en este trabajo: **(i)** para que se configure un conflicto normativo no basta con la mera existencia de una ley especial que regule la actividad, sino que las leyes especiales deben contemplar disposiciones particulares que regulen en concreto a materias de consumo de forma opuesta o irreconciliable con las normas de la LPDC; y **(ii)** el sentido de las excepciones y contra excepciones del artículo 2° bis es evitar un doble estatuto, más no excluir las actividades reguladas por leyes especiales de la aplicación de las normas de la LPDC<sup>127</sup>.

Así lo ha entendido también la Corte de Apelaciones de Concepción, que ratificó expresamente la aplicación de las disposiciones de la LPDC al contrato de seguro en las materias no reguladas por el Ccom ni el DFL N°251:

*“Que efectivamente, como alega el apelante el artículo 2° bis de la ley del consumidor no hace aplicable las disposiciones de la misma, a la prestación de servicios regulada por Leyes especiales; empero el propio precepto contiene una contraexcepción al establecer que la ley sí es aplicable (letra a) ‘en las materias que estas últimas no prevean’. Pues bien, ni en el Código de Comercio, ni en el Decreto con Fuerza de Ley N°251, sobre Compañías de Seguros, ni en el Decreto Supremo N°863, de 1989 (Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros), se establecen normas concernientes a la infracción específica materia de la querrela de autos y, desde esa perspectiva, siendo una materia no prevista en leyes especiales, resulta aplicable, en virtud de la contraexcepción apuntada, la normativa de la aludida Ley 19.496, según la cual la competencia para conocer de estas infracciones le corresponde al Juzgado de Policía Local”<sup>128</sup>.*

Ahora bien, se hace necesario analizar con mayor detalle el principio de especialidad contenido en el artículo 13 del CC, para poder concluir si procede su aplicación para resolver los antinomias entre las disposiciones de la LPDC y las disposiciones de las leyes especiales que regulan al seguro (Ccom y DFL N°251).

---

<sup>127</sup> TAPIA, Mauricio. Op. Cit. p. 106.

<sup>128</sup> Considerando 11°. Corte de Apelaciones de Concepción. 9 de febrero de 2015, Rol N°235-2014. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°572619158 [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

En primer lugar, es necesario aclarar si este criterio puede ser utilizado para resolver antinomias entre normas de distintas leyes, toda vez que la norma utiliza el vocablo "*de la misma ley*", con lo cual pareciera que este criterio de especialidad normativa podría aplicarse sólo a conflictos suscitados entre disposiciones particulares y generales de una misma ley, cuando existe oposición entre ellas.

A este respecto, es importante destacar la siguiente nota de Andrés Bello al artículo 13 del CC: "(...) **Todos los artículos de un código, y aun de distintos códigos, coordinados entre sí, como, por ejemplo, los códigos franceses civil, comercial y de enjuiciamiento, constituyen una misma ley**"<sup>129</sup>. [énfasis añadido].

Basándonos en las palabras de Bello, también procede la aplicación del principio de especialidad contenido en el artículo 13 del CC cuando el conflicto se presenta entre disposiciones de distintos cuerpos normativos, cuando éstos se encuentran coordinados entre sí. Entendemos que la coordinación a la que se refiere Andrés Bello apunta a la existencia de concordancia ideológica y de objetivos entre los cuerpos normativos cuyas normas entran en conflicto<sup>130</sup>.

En este sentido, es claro que existe conformidad ideológica y de objetivos entre las normas de la LPDC y del Ccom analizadas en este trabajo, toda vez que ambos estatutos normativos buscan fortalecer la protección del tomador, asegurado o beneficiario en su calidad de parte más débil del contrato de seguros. Asimismo, debe atenderse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 3° de la LPDC, que dispone que son derechos del consumidor todos los derechos regulados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones protectoras de sus derechos, con lo cual las normas protectoras del tomador, asegurado y beneficiario contenidas en el Ccom y en el DFL N°251 adquieren expresamente la naturaleza de derechos del consumidor.

Por todo lo anterior, es posible concluir que la LPDC y las leyes especiales (Ccom y DFL N°251) son estatutos que están expresamente coordinados entre sí, constituyendo una misma

---

<sup>129</sup> BELLO, Andrés. *Obras Completas de Andrés Bello*. Fundación La Casa de Bello, 2ª edición, tomo XIV, Caracas, Venezuela, año 1981, p. 38, citado por CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 258.

<sup>130</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 259.

ley: la ley de protección de los derechos de los consumidores. En consecuencia, procede la aplicación del criterio de especialidad normativa contenido en el artículo 13 del CC para la resolución de antinomias entre normas de la LPDC y las normas del Ccom y del DFL N°251.

Ahora bien, sin perjuicio que es posible concluir que el artículo 13 del CC puede aplicarse a conflictos entre disposiciones de la LPDC y las leyes especiales que reglamentan el seguro, es cuestionable la eficacia y certeza de este criterio para resolver por sí solo antinomias normativas de este tipo. En efecto, el resultado hermenéutico de la aplicación de este criterio para resolver conflictos entre disposiciones de una misma ley es de alta probabilidad de certeza. En cambio, se considera que es baja la certeza hermenéutica de este criterio para la resolución de antinomias normativas entre disposiciones contenidas en distintas leyes<sup>131</sup>. En cuanto a esto último, compartimos en que es posible concluir que el criterio de especialidad del artículo 13 del CC puede ser aplicado de dos formas, con dos resultados distintos: “(...) a) *en disposiciones de la misma ley: alta probabilidad de certeza en el resultado hermenéutico;* b) *en disposiciones de leyes distintas: baja probabilidad de certeza en el resultado hermenéutico*”<sup>132</sup>.

Por lo anterior, para la resolución de antinomias entre disposiciones de leyes distintas, este principio de especialidad debe aplicarse en conjunto con los demás criterios de resolución de conflictos normativos (criterio de jerarquía y criterio cronológico) para lograr una mayor certeza en el resultado hermenéutico<sup>133</sup>.

Con todo, es relevante destacar que, para aplicar el criterio de especialidad contenido en el artículo 13 CC, es esencial que exista oposición entre las disposiciones de ambas regulaciones. En efecto, el artículo 13 del CC considera como requisito para que la disposición especial prime por sobre la general que exista oposición entre ellas<sup>134</sup>.

Siguiendo a Alf Ross, las inconsistencias que pueden resolverse por el criterio de especialidad del artículo 13 del CC serían del tipo total-parcial, esto es, cuando “(...) *una de las dos normas no puede ser aplicada bajo ninguna circunstancia sin entrar en conflicto con la*

---

<sup>131</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. pp. 258-263.

<sup>132</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 258.

<sup>133</sup> CARRASCO, Edison. Op. Cit. 261.

<sup>134</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit p. 462.

*otra, mientras que la otra norma tiene un campo de aplicación que no está en desacuerdo con la primera*<sup>135</sup>.

En consecuencia, a la luz del principio de especialidad normativa, para que exista un conflicto entre las normas de la LPDC y de las leyes especiales suscitado por aplicación de las letras a) y c) del artículo 2° bis, será necesario determinar si existe o no oposición entre las respectivas normas y, en caso de haberla, se debe preferir la que regule especialmente la materia, quedando excluida la aplicación de la norma general<sup>136</sup>. En caso que no exista oposición entre las disposiciones, no corresponde aplicar el principio de especialidad normativa, toda vez que en dicho caso no debe preferirse una norma sobre otra para excluir la aplicación de una de ellas, sino que toca armonizarlas y aplicarlas complementariamente<sup>137</sup>.

La Corte de Apelaciones de Coyhaique se ha pronunciado expresamente respecto a la compatibilidad de las disposiciones del Ccom y del DFL N°251 con las de la LPDC:

*“(...) por el solo hecho que los consumidores a propósito de que los contratos de seguros no tienen norma general, que regulen la protección de sus derechos y especialmente la indemnización de daños y perjuicios como consecuencia de un incumplimiento ilegítimo, bastaría para revocar la resolución del Juez de Policía Local, en orden a declararse incompetente de conocer un conflicto entre una Compañía de Seguros y un consumidor que ha intentado cubrir sus riesgos con ella, **ya que a la luz de los fines del legislador las normas de protección a los derechos del consumidor aparecen específicas y no incompatibles con el Código de Comercio ni con el DFL N°251 de 1931**”<sup>138</sup>. [énfasis añadido].*

En efecto, en la gran mayoría de los casos, nuestros tribunales y Cortes, aplicando el principio de especialidad normativa, han estimado aplicable la legislación de consumo al seguro, sin considerar como impedimento la existencia de leyes especiales que regulan el

---

<sup>136</sup> CARRASCO, Edison. Op.Cit. p. 257.

<sup>137</sup> CARRASCO, Edison. Ibíd. p. 258.

<sup>138</sup> Considerando 8°. Corte de Apelaciones Coyhaique. 23 de abril de 2015. Rol N°7-2015. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°569845658 [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022]



mercado asegurador, si es que no están tratadas las respectivas materias en ellas y/o si las disposiciones de estas últimas contienen regulaciones que no se oponen a las de la LPDC<sup>139</sup>.

En consecuencia, en virtud del principio de especialidad normativa recogido en el artículo 2° bis letras a) y c) de la LPDC, los DPI y procedimientos individuales indemnizatorios consagrados en la legislación de consumo serán aplicables al contrato de seguro en la medida que no se encuentren regulados en las referidas leyes especiales, aplicándose las normas particulares de la LPDC que sí los regulan, o bien, estando regulados en las leyes especiales, que las respectivas disposiciones no sean opuestas o irreconciliables con las disposiciones de la LPDC, debiendo en este último caso armonizarse ambos estatutos.

### **1.3.3. Criterio cronológico.**

El criterio cronológico hace primar la norma posterior por sobre la anterior, quedando derogada esta última: *lex posterior derogat legi priori*<sup>140</sup>.

Este criterio está recogido en los artículos 52 y 53 del CC, los cuales señalan que la derogación puede ser expresa o tácita. Conforme al inciso 3° del artículo 52, la derogación es tácita: “(...) cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior”.

En consecuencia, para que opere el criterio cronológico, al igual que para el criterio de especialidad, es requisito que la disposición de la ley posterior sea opuesta o irreconciliable con la de la ley anterior.

### **1.3.4. Principio pro consumidor y nuevos derechos de los consumidores.**

El 24 de diciembre de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Esta ley introdujo diversas modificaciones a la LPDC, siendo las más relevantes para efectos de este trabajo, la

---

<sup>139</sup> DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y CORTEZ LOPEZ, Hernán. *La Ley 19.496 como un supuesto de descodificación material y su relación con las leyes especiales a las que alude el artículo 2 bis*. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°56, Valparaíso, Chile, año 2021, p. 139. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4151/s0718-685120210056-1330> [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

<sup>140</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit. p. 467.

incorporación de nuevos principios de interpretación legal y contractual y la consagración de nuevos derechos de los consumidores.

El nuevo artículo 2° ter consagra la siguiente regla de interpretación legal pro consumidor: *“Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil”*.

Asimismo, el nuevo artículo 16 C reconoce un nuevo criterio de interpretación contractual para los contratos de adhesión: *“Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor. Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor”*.

Estas reglas de interpretación vienen a reforzar el espíritu de la legislación de consumo, este es, la protección del consumidor como parte débil de la relación contractual, mandando que debe preferirse legal y contractualmente la interpretación que sea más favorable para el consumidor<sup>141</sup>.

Dada la dispersión normativa del estatuto protector de los consumidores, es crucial la existencia de un principio que oriente la interpretación e integración de los distintos cuerpos normativos. Ciertamente, su consagración expresa se hacía necesaria, tras los cuestionados intentos de la doctrina y jurisprudencia nacional de construir este principio pro consumidor a partir de disposiciones constitucionales y las reglas de interpretación legales contenidas en el CC.

En este sentido se pronunció expresamente Lucas Del Villar, Director del SERNAC, en la discusión particular de la Ley Pro Consumidor: *“La norma aporta en esa línea, refiriéndose a leyes sectoriales o especiales que disciplinen materias de protección a los derechos de los consumidores. Si tales normativas contienen reglas que sean ambiguas o eventualmente contradictorias con la ley del consumidor, el principio pro consumidor debería primar, si es que se aprueba el artículo 2 ter, nuevo. En su parecer, ilustra de mejor forma estos conflictos normativos”*<sup>142</sup>.

---

<sup>141</sup> RUBIO, Francisco. Op. Cit. p.22.

<sup>142</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 229.

Pese a que el artículo 2° ter dice que deben aplicarse en forma “complementaria” las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil, estimamos que la forma correcta de interpretar esta disposición es entender que el principio pro consumidor prima por sobre las reglas de interpretación del CC. Lo anterior, dado que la LPDC es una ley especial respecto al CC en materias relacionadas a la protección de los derechos de los consumidores<sup>143</sup>.

Por su parte, a la luz de la regla de interpretación contractual del artículo 16 C, en caso de existir cláusulas ambiguas en las condiciones generales o particulares del contrato de seguro, éstas deben interpretarse en favor del consumidor. Asimismo, si existen cláusulas contradictorias en el contrato de seguro, deberá prevalecer la cláusula o parte de ella que sea más favorable para el consumidor.

Esta regla está en concordancia con el principio de interpretación contractual consagrado en el artículo 542 del Ccom, que reconoce la validez de las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario, no obstante la imperatividad de las normas del Ccom que rigen al contrato de seguro.

En otro orden de ideas, la Ley Pro Consumidor incorporó una nueva letra h) al catálogo de derechos básicos de los consumidores financieros dispuesto en el artículo 3° de la LPDC:

*“Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:*

*h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, en especial, aquellos consagrados en la Ley N°18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”.*

Adicionalmente, agregó un inciso final al referido artículo 3°, que dispone:

*“Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos”.*

---

<sup>143</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2020. Op. Cit. pp. 87-88.

La Ley Pro Consumidor también contribuye con estas dos nuevas disposiciones a la sistematización de las normas sustantivas y procedimentales que componen el estatuto protector del consumidor, las cuales se encuentran dispersadas de forma inorgánica en nuestro ordenamiento jurídico.

Así lo aclaró el señor Director del SERNAC, a propósito del debate suscitado por la letra h) del artículo 3°: *“(...) más allá de cuáles son los derechos sustantivos, lo importante es que, en virtud de la aplicación de la disposición en debate, todos ellos se integrarán en el estatuto protector de los derechos de los consumidores, con la finalidad de que los consumidores puedan acceder a los mismos de un modo más simple; que pueda ser fiscalizado directamente por el SERNAC, y, adicionalmente, puedan acceder a los procedimientos que son más concentrados, los que fueron recientemente modificados a la medida de los consumidor, tanto individual como colectivamente”*<sup>144</sup>.

Así las cosas, este principio integrador permitiría que todos los derechos y prerrogativas otorgadas a los asegurados en las distintas leyes, decretos supremos, reglamentos y demás normas especiales, tengan la calidad de normas de la legislación de consumo, pese a no estar contenidos en los articulados de la LPDC.

Así lo hizo constar expresamente el Senador señor Álvaro Elizalde en la discusión de la Ley Pro Consumidor: *“(...) no se está consagrando un nuevo derecho, sino que se está elevando a la categoría de derechos del consumidor de productos o servicios financieros, de un modo expreso, derechos ya reconocidos o que puedan reconocer en el futuro, tanto en leyes como reglamentos (...)”*<sup>145</sup>.

También se desprende de la historia de la Ley Pro Consumidor que, al elevarse expresamente a la calidad de derechos del consumidor financiero a todos los derechos reconocidos en otras leyes, reglamentos y demás normas, la defensa y protección de dichos derechos queda bajo la tutela de los procedimientos establecidos en la legislación de consumo. Lo anterior, dado que, en una de las versiones del proyecto de ley, se otorgaba competencia a los tribunales ordinarios de justicia para resolver las controversias relativas a derechos de

---

<sup>144</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 237.

<sup>145</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 239.

los consumidores contenidos en otras normas distintas a la LPDC<sup>146</sup>. Sin embargo, esto fue eliminado, constando en la discusión de la ley que dicha eliminación obedecía a que, como ahora se les da el carácter expreso de derechos del consumidor financiero, los conflictos deben quedar regidos por las normas generales de competencia de la LPDC.

En este sentido, el Director del SERNAC pidió dejar constancia expresa en la historia fidedigna del establecimiento de la ley que: “(...) *no se modifican las reglas de competencia porque se aplicará el estatuto general que establece la ley de protección al consumidor, incluyendo la facultad que tiene el SERNAC de denunciar por el interés general*”<sup>147</sup>.

Por último, la Ley Pro Consumidor agrega un nuevo derecho del consumidor financiero para recurrir siempre ante los tribunales competentes conforme a la LPDC:

*“Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:*

*g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita”.*

De esta forma, se consagra expresamente el derecho del consumidor financiero para acudir siempre ante los Juzgados de Policía Local o los tribunales ordinarios de justicia, según se trate de un procedimiento individual o de un procedimiento por interés colectivo o difuso de los consumidores. Es importante destacar que se priva de todo valor a cualquier estipulación en el contrato que niegue o constituya una renuncia del consumidor financiero a este derecho.

Por consiguiente, en base a estos nuevos principios de interpretación e integración y a los nuevos derechos de los consumidores financieros introducidos por la Ley Pro Consumidor, ante conflictos de normas sustantivas y procedimentales que surjan entre las leyes especiales y la LPDC, el principio rector para el juez será que debe preferir a nivel legal y contractual la interpretación que resulte más favorable para el consumidor. Asimismo, los jueces deberán

---

<sup>146</sup> En efecto, se indicaba al final de la mencionada letra h) del artículo 3°: “Serán competentes para conocer de las controversias respecto de esta letra, los tribunales ordinarios de justicia”.

<sup>147</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 238.

tener en cuenta que los preceptos protectores de los consumidores contenidos en las leyes especiales tienen formalmente la calidad de normas sustantivas de la LPDC, por lo que no se podrá utilizar como argumento para preferir la aplicación de la ley especial, el hecho que el respectivo DPI se encuentre orgánicamente contenido en la ley especial y no en la LPDC.

Por último, para resolver los conflictos de normas procedimentales entre las leyes especiales y la LPDC, se debe respetar el derecho del consumidor financiero a recurrir siempre al tribunal competente conforme a las disposiciones de la LPDC, lo que se traduce en que los respectivos jueces no podrán declararse incompetentes para conocer las vulneraciones a los derechos de los consumidores, bajo el pretexto que las leyes especiales en las que éstos se encuentran contenidos, otorgan competencia a otros tribunales.

### **1.3.5. Orden en que deben aplicarse los criterios para resolver antinomias entre normas de distintas leyes.**

A continuación, determinaremos el orden que estimamos correcto para la aplicación de los criterios de resolución de antinomias antes expuestos.

Hacemos presente que, hasta ahora, nos hemos pronunciado sólo sobre los eventuales conflictos normativos entre el Ccom y DFL N°251 con la LPDC, dado que el artículo 2° bis utiliza el vocablo “*leyes especiales*”, con lo cual la LPDC queda desplazada sólo por la existencia de normas con rango de ley que regulan la actividad de seguros.

Siguiendo a Bobbio, estimamos que el criterio jerárquico es el que debe primar por sobre los demás criterios y, en consecuencia, debe aplicarse en primer lugar para resolver las antinomias normativas entre normas de distinto rango. En caso que el conflicto se presente entre normas del mismo rango y, por ende, no pueda ser resuelto por el criterio jerárquico, debe aplicarse el criterio de especialidad. Por último, en caso que el criterio de especialidad no sea suficiente por sí solo para resolver el conflicto, deberá aplicarse en conjunto con el criterio cronológico, lo cual implica que la disposición de la ley más reciente deroga a la de la ley antigua<sup>148</sup>.

---

<sup>148</sup> En este sentido, BOBBIO, Norberto. *Teoría general del Derecho*. Temis, Bogotá, Colombia, año 1987, pp. 203-204, citado por CARRASCO, Edison. Op. Cit. p.262.

Como hemos venido diciendo, la aplicación del principio de especialidad no soluciona de forma mecánica ni tiene una alta probabilidad de certeza hermenéutica para resolver las antinomias entre normas de distintas leyes, más aún cuando dichas normas son posteriores y anteriores y, a su vez, generales y especiales<sup>149</sup>, por lo que debe aplicarse en conjunto con los demás criterios para lograr un resultado certero.

En este sentido, es importante aclarar que el criterio de especialidad se aplica con preferencia al criterio cronológico cuando la inconsistencia entre normas de distintas leyes es total-parcial<sup>150</sup>, esto es, ante conflictos de género – especie<sup>151</sup>. En consecuencia, el criterio cronológico debe ceder ante el criterio de especialidad, debiendo preferirse la norma particular sobre la general, incluso si la primera es anterior a la segunda<sup>152</sup>.

En efecto, la aplicación del criterio cronológico supone que: “a) *ha de predicarse respecto de normas comunes, en otro caso la eficacia derogatoria de la norma posterior puede corregirse mediante la aplicación de la excepción del criterio de especialidad; b) sólo se puede aplicar respecto de normas homogéneas, o sea, que pertenezcan al mismo ámbito de competencia (...)*”<sup>153</sup>. Precisamente, en este caso el conflicto se verifica entre una norma general y una especial, por lo que, en definitiva, estimamos que este criterio representa poca utilidad para la resolución de las posibles antinomias existentes entre la LPDC y el Ccom o el DFL N°251. Aún más, no suena lógico afirmar que con la dictación de la Ley N°20.667 (que modificó la regulación de seguros del Ccom) el legislador haya tenido la voluntad de derogar tácitamente las disposiciones de la LPDC, estableciendo normas protectoras del asegurado en un sentido irreconciliable con esta última.

En consecuencia, estimamos que los conflictos normativos surgidos entre el estatuto protector del consumidor y las normas especiales que regulan al contrato de seguro deben ser resueltos aplicando los criterios expuestos en el siguiente orden:

1) Por aplicación del criterio de jerarquía, las disposiciones de la LPDC prefieren a las del DS 1055, de las circulares y NCG de la CMF, por ser éstas de rango inferior a la ley.

---

<sup>149</sup> NINO, Carlos. *Introducción al análisis del derecho*, Editorial Astrea, 2° edición, Buenos Aires, Argentina, año 2003, pp. 275-276, citado por CARRASCO, Edison. Op. Cit. p. 261.

<sup>150</sup> HENRIQUEZ, Miriam. Op.Cit. p. 469.

<sup>151</sup> DE LA MAZA, Iñigo. 2020. Op. Cit. p. 90

<sup>152</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit. p. 469.

<sup>153</sup> HENRÍQUEZ, Miriam. Op. Cit p. 467.

2) Ahora bien, el criterio de jerarquía no permite resolver antinomias existentes entre normas de la LPDC y de las leyes especiales que regulan el contrato de seguro (Ccom y DFL N°251), ya que se trata de normas de igual jerarquía.

Para resolver los conflictos entre la LPDC y las leyes especiales, se debe aplicar primero el criterio de especialidad normativa. De acuerdo con el artículo 2° bis, las normas de la LPDC preferirán a las normas del Ccom y/o del DFL N°251 en todas aquellas materias o procedimientos individuales indemnizatorios que no se encuentren regulados en las disposiciones de estas últimas. Si la materia o el procedimiento individual indemnizatorio está tratado por disposiciones de las leyes especiales y en la LPDC, y la regulación de ambas no es opuesta o irreconciliable, no se verifica un ambos bloques normativos deben armonizarse y aplicarse complementariamente.

3) Si la respectiva materia o procedimiento está regulado de forma específica en la LPDC y en el Ccom y/o el DFL N°251, de manera que fuera difícil determinar cuál disposición es especial respecto de la otra, y existiendo contradicción entre ellas, estimamos que es posible aplicar el criterio cronológico para resolver esta clase de antinomia, debiendo elegirse la norma más reciente, produciéndose, en consecuencia, la derogación tácita de la ley anterior.

4) Por último, consideramos que el principio pro consumidor opera como un cuarto criterio que permite resolver antinomias de este tipo. A mayor abundamiento, la regla consagrada en el artículo 2° ter implicaría que, en caso que el conflicto normativo no logre ser de todo resuelto aplicando los tres criterios anteriores, los tribunales deben dirimirlo utilizando el criterio pro consumidor, el cual obliga a preferir las disposiciones del estatuto normativo que otorgue una mayor protección y defensa de los intereses de los consumidores<sup>154</sup>.

## **2. Estatuto jurídico aplicable.**

Finalmente, en este último capítulo, poniendo en práctica los principios y criterios expuestos precedentemente, haremos una propuesta para armonizar e integrar los DPI y las

---

<sup>154</sup> VÁSQUEZ, María Fernanda. *Solución de conflictos en el contrato de seguro: algunos problemas que se plantean a partir del sistema actual y su coexistencia con el régimen de consumo. una propuesta de interpretación y reconstrucción*. Revista de Derecho, N°244, Concepción, Chile, año 2018, pp. 155-156. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000200129> [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022]



normas procedimentales dispuestos en las leyes especiales (Ccom y DFL N°251) y en la LPDC.

Para ello, analizaremos caso a caso las normas sustantivas y procedimentales de la LPDC para identificar en qué casos efectivamente existe un conflicto con las normas sustantivas y procedimentales contenidas en las leyes especiales (Ccom y DFL N°251).

En caso que del análisis efectuado pueda concluirse que existen conflictos o antinomias entre ellas, aplicaremos los criterios en el orden propuesto en el capítulo anterior para resolverlas.

Por último, expondremos en cada materia las directrices contenidas en las circulares emitidas por el SERNAC que estimamos relevante que los proveedores tengan en cuenta a la hora de cumplir con su DPI.

## **2.1. Normas sustantivas.**

### **2.1.1. Publicidad.**

La LDPC establece DPI típicos aplicables a los mensajes o comunicaciones publicitarias dirigidas a los consumidores (artículos 17 L, 28, 28 A, 28 B y 30). Asimismo, otorga carácter vinculante a la información contenida en la publicidad, obligando al proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidos a los consumidores, los que se entienden incorporados al contrato celebrado por el consumidor.

En cambio, ni el Ccom ni el DFL N°251 regulan DPI típicos aplicables a la publicidad de seguros ni tampoco establecen sanciones aplicables a la emisión de publicidad falsa o engañosa por parte de las compañías de seguros.

En la regulación especial, sólo encontramos normas de la CMF (Circular N°2123 de 2013 y NCG N°420 de 2017) que imponen DPI típicos a las compañías aseguradoras y corredores de seguros y otorgan facultades sancionatorias a la CMF para suspender o prohibir la publicidad que no se ajuste a sus disposiciones, sin perjuicio de las demás sanciones que pudieren corresponder.

Ante este vacío en la legislación especial de seguros, es indubitado que reciben plena aplicación las normas sustantivas de la LPDC y las sanciones que dicha legislación prescribe a la infracción los DPI, ya que, en aplicación del criterio jerárquico, la LPDC prefiere a las normas emanadas de la CMF.

Por lo tanto, cuando el asegurado sea un consumidor y se le hubiere inducido a error o engaño por parte de la compañía o corredor de seguros en virtud de la emisión de publicidad falsa o engañosa, serán aplicables las sanciones infraccionales e indemnizatorias establecidas en los artículos 17 L, 28, 28 A, 28 B y 30 de la LPDC.

**a) Artículos 17 L, 28, 28 A, 28 B y 30 de la LPDC.**

El artículo 28 de la LPDC obliga a entregar a los consumidores de forma clara la información acerca de las “condiciones objetivas” de los productos o servicios, las cuales se definen en la misma norma, sancionando a los proveedores que, a sabiendas o debiendo saberlo, inducen a error o engaño a los consumidores respecto de dichas condiciones objetivas en sus mensajes publicitarios.

Respecto al catálogo de condiciones objetivas dispuesto en el citado artículo 28, son especialmente aplicables al contrato de seguro las señaladas en las letras b), c) y d):

*“b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;*

*c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;*

*d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”.*

Es importante vincular esta norma con el número 4 del artículo 1° de la LPDC, que consagra el carácter vinculante de la publicidad, esto es, que las condiciones objetivas que los

proveedores incluyan en su publicidad se entenderán incorporadas a los contratos que suscriban con los consumidores<sup>155</sup>.

En este mismo sentido, el artículo 12 de la LPDC obliga a los proveedores de bienes o servicios “(...) 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”.

Por su parte, el artículo 28 A de la LPDC exige que los proveedores entreguen en forma clara la información relativa a la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores, entendiéndose infringida esta obligación si, a través de mensajes publicitarios, producen confusión a los consumidores respecto a dicha información.

Luego, el artículo 28 B de la LPDC establece DPI a los proveedores que envíen comunicaciones promocionales o publicitarias mediante correo electrónico, exigiendo que se informe a los consumidores la materia o asunto a la que se refiere, la identidad del remitente y la dirección a la cual éstos últimos pueden solicitar su suspensión, las cuales quedarán a partir de dicho momento prohibidas. Asimismo, exige a los proveedores que envíen mensajes promocionales o publicitarios a los consumidores por correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, a informarles la manera expedita en que éstos pueden solicitar la suspensión de dichos mensajes, los cuales quedarán prohibidos a partir de dicho requerimiento.

Por último, el artículo 17 L de la LPDC, incorporado por la Ley SERNAC Financiero, protege al consumidor financiero frente a la entrega de información que exige la legislación de consumo de forma que induzca a error al consumidor y frente a la publicidad engañosa, y sin la cual no hubiese contratado el servicio o producto financiero.

Respecto al concepto de publicidad falsa o publicidad engañosa, tema en el cual no ahondaremos por exceder los fines de este trabajo, nos limitamos a destacar que no existe uniformidad en las definiciones contenidas en las distintas normas de la LPDC: el artículo 17

---

<sup>155</sup> El artículo 19 reitera el principio de integración publicitaria consagrado en el número 4 del artículo 1° de la LPDC, en cuanto prescribe que las condiciones objetivas de los productos y servicios contenidas en las plataformas electrónicas se entenderán incorporadas al contrato que se celebre mediante dichas plataformas.

L de la LPDC la define como aquella que induce a error al consumidor y sin la cual éste no hubiere contratado el seguro, mientras el artículo 28 dispone que existe publicidad engañosa si el proveedor a sabiendas o debiendo saberlo, induce a error o engaño respecto de las condiciones objetivas indicadas en la misma norma. A su vez, el artículo 28 A de la LPDC, señala que se trata de aquel mensaje publicitario que produce confusión en los consumidores, mientras que, conforme al artículo 33 de la LPDC, es aquella que induce a error o engaño al consumidor<sup>156</sup>.

Es relevante destacar que el artículo 17 L de la LPDC, amplía su regulación más allá de la publicidad falsa o engañosa, toda vez que habla de entregar información que induzca a error al consumidor sin la cual este último no hubiese contratado, como hipótesis adicional a la de la publicidad engañosa, y sin limitar o circunscribir a algún medio determinado por el cual dicha información se entrega, con lo cual los consumidores quedan protegidos respecto del error al que le induzca cualquiera de los instrumentos y formas de comunicación por los cuales los proveedores financieros les entreguen información requerida por la normativa de consumo, y no sólo respecto a la publicidad engañosa<sup>157</sup>.

#### **b) Circular N°0187 sobre publicidad y prácticas comerciales.**

Por último, en materia publicidad, estimamos relevante destacar la contribución de la Circular N°0187 sobre publicidad y prácticas comerciales del SERNAC, que comenzó a regir desde el día 21 de marzo de 2019, y tiene por objeto determinar el sentido y alcance de las normas que regulan la publicidad y prácticas comerciales en la LPDC y demás normativa de consumo.

Tal como lo expresa esta circular, si bien la publicidad tiene un elemento subjetivo, en cuanto está destinada a persuadir a los consumidores a la contratación, también tiene un

---

<sup>156</sup> Respecto a la defectuosa regulación del concepto de publicidad falsa o engañosa en la LPDC, véase DE LA MAZA, Iñigo y LÓPEZ, Verónica. *La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: Un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos*. Revista Chilena de Derecho, volumen 48, N° 2, Santiago, Chile, año 2021, pp. 27 – 51. Disponible en línea en: <http://ojs.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/40135/32091>. [Fecha de consulta: 2 de abril de 2022].

<sup>157</sup> ROSTIÓN, Ignacio. *SERNAC Financiero: Nuevos Deberes de Información y Responsabilidad Civil*. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile, año 2014, pp. 435-436. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532014000100013> [Fecha de consulta: 10 de abril de 2022].

elemento objetivo, dado que constituye un medio en virtud del cual se entrega información a los consumidores. Es por lo anterior que en la publicidad debe darse estricto cumplimiento a los DPI.

Para efectos de este trabajo, son destacables los siguientes principios en materia de publicidad establecidos en esta circular: **(i)** principio de veracidad, **(ii)** principio de comprobabilidad; **(iii)** principio de integración publicitaria; **(iv)** principio de disponibilidad y acceso a la información y **(v)** principio de autosuficiencia del soporte publicitario.

El principio de veracidad, basado en lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la LPDC, exige que la publicidad sea veraz y oportuna, esto es, que sea real y que sea proporcionada de forma previa al perfeccionamiento del contrato. Este principio tiene por finalidad evitar la publicidad falsa o engañosa respecto a las condiciones objetivas descritas en el artículo 28 de la LPDC y a evitar la confusión de los consumidores en las materias señaladas en el 28 A de la misma ley.

Por otra parte, el principio de comprobabilidad, que tiene su fundamento en lo dispuesto en el artículo 33 de la LPDC, exige que la información incorporada en la publicidad y difusión de bienes y servicios sea susceptible de comprobación, quedando prohibidas las expresiones que induzcan a error o a engaño a los consumidores. En definitiva, este principio requiere que los proveedores puedan comprobar las afirmaciones que realizan en sus campañas publicitarias.

Seguidamente, el principio de la integración publicitaria reitera lo dispuesto en el artículo 1° número 4 de la LPDC, en tanto las condiciones objetivas contenidas en la publicidad se entienden incorporadas en los contratos respectivos, por lo que tienen carácter vinculante para el emisor de la publicidad.

El principio de disponibilidad y acceso a la información se traduce en que la información relevante de los bienes y servicios, en los términos del artículo 3° letra b) de la LPDC, debe estar disponible y ser fácilmente accesible para los consumidores.

Por último, en virtud del principio de autosuficiencia del soporte publicitario, los mensajes publicitarios deben bastarse a sí mismos en cuanto a su contenido, de manera que se

encuentre incorporada toda la información que los proveedores están obligados por ley a proporcionar a los consumidores.

### **2.1.2. Retracto.**

El derecho a retracto, como derecho sustantivo del contratante o asegurado, se encuentra consagrado tanto en el Ccom (artículo 538) como en la LPDC (artículo 3° bis).

El artículo 538 del Ccom se refiere sólo a la contratación de seguros por medios a distancia, quedando fuera la hipótesis regulada en la letra a) del artículo 3° bis de la LPDC, esta es, el derecho a retractarse en caso que la contratación se hubiere efectuado en una reunión convocada con dicho objetivo con el proveedor y que el consumidor debía expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. Por lo tanto, respecto al derecho a retractarse de una contratación realizada por medios a distancia, es una materia regulada tanto en la LPDC como en el Ccom. En cambio, respecto al derecho a retractarse de la contratación efectuada en una reunión especialmente convocada por el proveedor con dicho propósito, es una materia no regulada en el Ccom, por lo que no existe conflicto, debiendo aplicarse el artículo 3° bis de la LPDC.

Por otra parte, tanto el artículo 3° bis de la LPDC como el artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico, reglamentan expresamente DPI típicos que deben cumplir los proveedores para informar al consumidor la existencia de este derecho y la forma de ejercerlo.

En cambio, el Ccom no regula la forma en que los proveedores deben informar a los consumidores sobre la existencia de este derecho a retracto y cómo pueden ejercerlo. Solamente en la Circular N°2148 de 2014 de la CMF se establece el DPI típico de informar la existencia, duración y forma de ejercicio del derecho a retracto del contratante o asegurado.

Por lo tanto, aplicando el criterio de jerarquía, priman el artículo 3° bis de la LPDC y el artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico sobre la Circular N°2148 de 2014 de la CMF en cuanto al DPI de los proveedores de informar la existencia y forma en que puede ejercerse el derecho a retracto.

Ahora bien, para resolver si el consumidor de seguros puede ejercer el derecho sustantivo a retracto regulado en la LPDC cuando ha contratado un seguro por medios a distancia, no es posible aplicar el criterio de jerarquía, dado que ambos estatutos jurídicos tienen a misma jerarquía. Por lo anterior, procede aplicar en segundo lugar el principio de especialidad normativa. En este sentido, si bien se trata de una materia que está regulada en la ley especial, la norma sustantiva del artículo 538 Ccom no reglamenta este derecho a retracto de una manera opuesta o contradictoria a lo dispuesto en la letra b) del artículo 3° bis de la LPDC. Ciertamente, ambos retractos producen los mismos efectos: permiten al consumidor poner término unilateralmente al contrato y obliga al proveedor a restituirle todas las primas que le hubiere pagado. Asimismo, ambas disposiciones otorgan el mismo plazo al consumidor para ejercer este derecho (10 días contados desde la fecha en que reciba la póliza).

Si bien ambas disposiciones otorgan el plazo de 10 días al consumidor para retractarse, hay que destacar que el retracto del Ccom, en cuanto a su procedencia en materia de servicios, representa una ventaja para los consumidores en comparación al retracto regulado en la LPDC, toda vez que no permite a las compañías o corredores de seguros, bajo ningún supuesto, limitar o excepcionar la facultad de retractarse del asegurado. La única limitación para el ejercicio del retracto establecido en el Ccom es que no se hubiere verificado un siniestro y/o que la vigencia del contrato de seguro hubiere expirado antes de la fecha en que se ejerció el retracto.

En el mismo sentido, las diferencias entre ambas regulaciones son: (i) La LPDC amplía a 90 días el plazo para ejercer el retracto si el proveedor no cumple con su obligación de remitir copia de la póliza y plazo máximo de 45 días para devolver primas pagadas, cuestión no regulada en el Ccom; y (ii) En el Ccom el proveedor de seguros no tiene posibilidad de excluir el derecho a retracto del asegurado o tomador, exclusión que sí contempla la LPDC.

Consideramos que dichas diferencias no pueden estimarse como “contradicciones” u “oposiciones”, por lo que, este conflicto no es susceptible de ser resuelto por el criterio de especialidad ni por el criterio cronológico, ya que ambos suponen como requisito esencial que exista oposición entre la norma especial y general y entre la norma posterior y anterior.

Por lo anterior, estimamos que procede en este caso la aplicación del criterio pro consumidor consagrado en el artículo 2° ter de la LPDC, el cual obliga a los intérpretes jurídicos a preferir aquellas disposiciones que beneficien y otorguen una mayor protección a los intereses de los consumidores. Por ende, aplicando este criterio, debería concluirse que el asegurado o tomador debería tener el derecho a optar por el estatuto jurídico que le parece más favorable a sus intereses.

Con todo, hacemos presente que, por las razones que explicaremos más adelante, estimamos que el Ccom no contempla un procedimiento indemnizatorio para que los asegurados puedan solicitar individualmente el resarcimiento de los perjuicios experimentados por la infracción de del derecho a retracto por las compañías o corredores de seguros, por lo que tendrán el derecho a solicitar dicha indemnización conforme al procedimiento y tribunales competentes establecidos en la LPDC.

#### **a) Contratación en reunión especialmente convocada por el proveedor.**

El derecho a retractarse del asegurado o tomador en caso que la contratación se hubiere efectuado en una reunión convocada con dicho objetivo por el proveedor y que los primeros hubieren expresado su aceptación dentro del mismo día de la reunión, queda regida por lo dispuesto en la letra a) del artículo 3° bis de la LPDC.

En consecuencia, el consumidor tendrá un plazo de 10 días contados desde la contratación para comunicar al proveedor su intención de poner término al contrato, sin necesidad de expresar causa de causa. El ejercicio de este derecho se efectuará mediante carta certificada enviada al domicilio del proveedor señalado en el contrato.

Ejercido el retracto, el proveedor debe devolver las sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto a la mayor brevedad posible, sin retención de gastos, dentro de 45 días siguientes a la fecha de la notificación del retracto del consumidor.

#### **b) Contratación por medios a distancia.**



Si el seguro es contratado por medios electrónicos o a distancia, el consumidor puede optar entre el retracto de la LPDC o el del Ccom.

Si el consumidor opta por el estatuto de protección del consumidor, tendrá el plazo de 10 días desde la contratación del seguro para notificar su voluntad de poner término unilateral al mismo. Sin embargo, si el proveedor no hubiere cumplido con la obligación de remitir confirmación escrita del contrato, que contenga una copia íntegra, clara y legible del mismo, según lo dispuesto en el artículo 12 A de la LPDC, el referido plazo de 10 días se amplía a 90 días.

El asegurado o tomador podrá utilizar el mismo medio por el que contrató para poner término al contrato.

Ejercido el retracto, el proveedor deberá abonar las sumas pagadas por el asegurado o tomados en los mismos términos señalados en el número anterior.

Con todo, el proveedor podrá excluir el derecho a retracto en este caso, debiendo informar la exclusión al consumidor en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible.

En cambio, si opta por la regulación del Ccom, esta facultad de retractarse deberá ejercerse dentro del plazo de 10 días contados desde la fecha en que ha recibido la respectiva póliza. Una vez ejercido el retracto, el asegurado tendrá derecho a que se le restituya el monto de la prima que hubiere pagado.

En este caso, el proveedor no podrá alegar la exclusión del derecho a retracto. Las únicas limitaciones para el ejercicio de este derecho es que no se hubiere verificado un siniestro y/o que la vigencia del contrato de seguro no hubiere expirado antes de la fecha en que se ejerció el retracto.

**c) Deber de informar la exclusión, existencia y forma de ejercer el retracto.**

La regulación del deber precontractual de los proveedores de seguros de informar la exclusión, existencia y forma de ejercer el retracto se rige por lo dispuesto en el artículo 3° bis de la LPDC y el artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico.

Conforme al artículo 3° bis, los proveedores deberán informar la exclusión o la existencia del derecho a retracto de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. A mayor abundamiento, el artículo 3° bis señala que la forma y condiciones en que los proveedores deben informar la exclusión al derecho a retracto será regulado por un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual no ha sido dictado a la fecha.

Por su parte, el artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico reitera lo dispuesto en el artículo 3° bis, y agrega que los proveedores que ofrezcan servicios a través de plataformas electrónicas operadas por terceros, deberá proporcionar a estos últimos la información relativa al derecho a retracto y será el tercero operador de la plataforma quien deberá entregar al consumidor la información en la misma forma y términos dispuestos en el artículo 3° bis.

### **2.1.3. Deber de suministro de información y deber de asesoría.**

Como ya dijéramos, compartimos la postura del profesor Roberto Ríos, que entiende que el deber precontractual de informar de los proveedores de seguros está compuesta por dos fases: una primera fase, compuesta por el deber de informar (deber precontractual de informar propiamente tal) y, una segunda fase, consistente en el deber de asesoramiento (compuesto a su vez por el deber de consejo y el deber de advertencia), y que, si bien ambos deberes (de información y de asesoramiento) son distintos entre sí, para que las compañías y corredores de seguros cumplan con su deber precontractual de informar, deben necesariamente satisfacer ambos deberes de conducta.

En efecto, pese a la división antes indicada, existe interdependencia funcional entre ambos deberes, ya que el efecto será el mismo si se incumple uno u otro: la frustración del derecho de los consumidores a elegir libre e informadamente el producto o servicio<sup>158</sup>.

---

<sup>158</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Op. Cit. p. 213.

Así lo ha entendido también el SERNAC al dictar la Circular Interpretativa sobre Contratación a Distancia durante la Pandemia provocada por el COVID-19, que en su sección 2.4 establece DPI en favor de los consumidores que contratan créditos, prescribiendo que la información que deben entregar los proveedores sobre los seguros aceptados por el consumidor “(...) es sin perjuicio de los deberes de asesoría fijados por la regulación sectorial (art. 529 Ccom)”.

#### **2.1.4.1. Suministro de información propiamente tal.**

Respecto al estatuto jurídico aplicable a la primera fase, consistente en el suministro de información de forma neutra, hay que distinguir si el seguro fue contratado directamente con la compañía de seguros o si fue contratado por intermediación de un corredor de seguros.

Las leyes especiales no imponen DPI de los corredores de seguros para aquellos casos en que el asegurado o tomador contrata el seguro a través de su intermediación. Únicamente el número 2) del artículo 10 del DS 1055 consagra el deber de suministro de información propiamente tal de los corredores de seguros: “2) *Informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y, en especial, sobre la extensión del seguro pactado y sus adicionales, sobre los riesgos y situaciones excluidas de la cobertura, alcance de las franquicias o deducibles a la misma, cláusula de prorrateo, forma y plazos de pago, efectos de su incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para ilustrar mejor su decisión (...)*”.

Sin embargo, dicho DS 1055 es una norma de rango inferior a la ley, por lo que, en aplicación del criterio jerárquico de resolución de conflictos, priman las disposiciones de la LPDC que establecen DPI típicos aplicables a la contratación de seguros (artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32).

En cambio, cuando el seguro es contratado directamente con la aseguradora, la normativa especial sí regula DPI que deben cumplir estas últimas, específicamente, en el artículo 514 del Ccom y en la siguiente normativa de la CMF: Circulares N°2123 de 2013, N°2126 de 2013, N°330 de 2012 y N°347 de 2013, NCG N°349 de 2013, N°420 de 2017. En todo caso, hay que destacar que la normativa de la CMF la mayoría de las veces parafrasea

la regulación contenida en la LPDC en relación a los DPI e, incluso, algunas veces se remite expresamente a las disposiciones contenidas en la LPDC.

Por su parte, también son aplicables a la contratación directa con la compañía de seguros los DPI prescritos en la LPDC señalados precedentemente para la contratación a través de corredores de seguros.

Para determinar cuáles son los DPI que deben aplicarse a la contratación directa con la compañía de seguros, debemos aplicar en primer lugar el criterio jerárquico, lo cual nos lleva a concluir que las disposiciones de la LPDC prevalecen sobre las contenidas en la normativa de la CMF.

Ahora bien, respecto a las normas de la LPDC y del Ccom, estimamos que sólo existiría un eventual conflicto normativo entre el artículo 514 del Ccom y el artículo 17 B de la LDPC, ya que ambas normas consagran DPI típicos mediante el establecimiento del contenido mínimo de información sobre el contrato que debe entregar el asegurador a los asegurados.

Respecto a las demás normas de la LPDC que imponen DPI típicos, estas son, los artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 C, 30 y 32, no se verifica un conflicto con las normas del Ccom, ya que imponen DPI no regulados este último, por lo que, en aplicación de la letra a) del artículo 2° bis de la LPDC, reciben plena aplicación las disposiciones de la LPDC.

Ahora bien, en cuanto al artículo 514 del Ccom y el artículo 17 B de la LPDC, es necesario precisar que el eventual conflicto normativo se produciría sólo respecto de las letras a), b) y c) del artículo 17 B, ya que las letras d) a la g) y el último inciso de la norma, regulan información no contemplada en el artículo 514 del Ccom.

Dado que ambas normas están consagradas en leyes de igual jerarquía, este conflicto no puede solucionarse por medio del criterio de jerarquía. Entonces, corresponde aplicar el criterio de especialidad para su resolución.

Como hemos venido sosteniendo en este trabajo, para que exista un conflicto propiamente tal que debe ser resuelto por el criterio de especialidad, es necesario que las normas regulen de forma irreconciliable u opuesta la respectiva materia. En este caso,

estimamos que no se verifica tal oposición, toda vez que los mínimos establecidos en el artículo 514 del Ccom no están en contradicción con los mínimos de las letras a), b) y c) del artículo 17 B de la LPDC, sino que, al contrario, son perfectamente complementarios, ya que buscan el mismo objetivo: entregar al consumidor información sobre los términos relevantes del contrato.

Así también lo entendió la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy CMF, al dictar la NCG N°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>159</sup>.

Asimismo, no procede la aplicación del criterio cronológico para preferir la aplicación de una norma sobre otra, dado que tampoco corresponde aplicar esta regla cuando no existe oposición entre las normas.

En virtud de lo anterior, el artículo 514 del Ccom no excluiría la aplicación del artículo 17 B al contrato de seguro, toda vez que no existe contradicción entre ellos, por lo que en este caso se deben armonizar e integrar ambos estatutos jurídicos.

En este sentido se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de Santiago, estimando que la regulación de la LPDC en materia de DPI debe complementarse con las normas del Ccom:

*“(…) es indiscutible que el artículo 529 del Comercio de Comercio regula la información que debe suministrar el asegurador al asegurado en su calidad de tales, sin embargo, dicha preceptivo no contempla los mismos deberes de información que consagra la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Así, este último cuerpo legal ordena que la información debe ser veraz y oportuna (artículo 3° letra b), debiéndose otorgar un acceso claro, expedito y oportuno a la información básica comercial, y adicionando incluso requisitos de forma cuando se trate de un contrato de adhesión.*

---

<sup>159</sup> NCG N°349 de fecha 26 de julio de 2013 de la Superintendencia de Valores y Seguros, p. 3.

*Es por ello que la denominada Ley del Consumidor instaure requerimientos distintos y más exhaustivos a los previstos en el Código de Comercio, los que tienen como propósito específico resguardar la debida relación que debe darse entre un consumidor y el proveedor de un servicio, de modo que necesariamente dicha codificación debe complementarse, en esta materia, con lo que dispone el anterior texto normativo”<sup>160</sup>.*

Adicionalmente, a la luz del criterio pro consumidor, no parece razonable excluir la aplicación del artículo 17 B al contrato de seguro, lo cual conculcaría el derecho del consumidor a elegir el estatuto jurídico que le resulte más beneficioso en atención a sus intereses.

Por último, consideramos que la imperatividad de las normas del Ccom, consagrada en su artículo 542, no puede utilizarse como argumento para excluir la aplicación del artículo 17 B de la LPDC al contrato de seguro. Lo anterior, basado en los siguientes razonamientos: **(i)** la norma busca impedir la modificación vía consensual de las normas del Ccom, pero no tiene como espíritu excluir la aplicación de otras normas al contrato de seguro; y **(ii)** el espíritu de la imperatividad impuesta por el Ccom es evitar que la parte más fuerte (aseguradora) imponga cláusulas o condiciones abusivas o perjudiciales para el consumidor, por lo que sería paradójico utilizar esta norma para prohibir la aplicación de un estatuto protector del asegurado como es la LPDC.

En consecuencia, en base a los argumentos antes expuestos, estimamos que los DPI consagrados en el artículo 17 B de la LPDC son aplicables al contrato de seguro y deben complementarse con los dispuestos en el artículo 514 del Ccom.

#### **a) Artículo 514 Ccom (contratación directa).**

El artículo 514 del Ccom prescribe lo siguiente:

*“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.*

---

<sup>160</sup> Considerando 5°. Corte de Apelaciones de Santiago. 8 de julio de 2016. Rol N°594-2016. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°645590597 [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022].

*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”.*

Como ya dijéramos, sin perjuicio de la definición dada por el Ccom a la propuesta, en la práctica, la oferta es formulada por el asegurador al asegurado.

En este sentido, esta norma establece la información mínima que el asegurador debe entregar al tomador sobre el contenido del contrato de seguro, contribuyendo de esta forma a resolver la problemática cuantitativa de la información que debe entregar el proveedor de seguros<sup>161</sup>. En efecto, en la propuesta, el asegurador deberá entregar por escrito al consumidor, a lo menos, la siguiente información “(...) *el tipo de seguro, los riesgos cubiertos, las exclusiones; la cantidad asegurada, la forma de determinarla, 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”.*

Adicionalmente, el legislador se ocupa de establecer la forma en que debe cumplirse este deber, señalando que la información debe entregarse por escrito. Esto está en concordancia con lo dispuesto en el artículo 513 letra q) del Ccom, que define a la propuesta como una oferta que consta por escrito. Lo anterior implica que la propuesta constituirá un principio de prueba por escrito de la existencia y términos del seguro, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 515 del Ccom.

**b) Artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 LPDC (contratación directa y a través de corredores).**

**b.1) Artículos 3° a) y 3° b) (consumidor financiero).**

---

<sup>161</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Op. Cit. p. 216.

El artículo 3° de la LPDC se compone de dos partes: la primera, que establece los derechos y deberes básicos de todo consumidor y la segunda, que consagra derechos adicionales y especiales en favor de los consumidores de productos o servicios financieros.

Entre los derechos de los cuales gozan los consumidores financieros se encuentran los siguientes:

*“a) Recibir la información del costo total del producto o servicio (...) 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”.*

En consecuencia, de conformidad a la primera parte del artículo 3° letra a), los consumidores de seguros tienen derecho a conocer de forma clara el costo total del contrato de seguro que contratan.

Lo anterior implica que las aseguradoras y corredores de seguros deben informar claramente a los consumidores el desglose de cada uno de los cobros asociados a la póliza de seguros, tales como: **(i)** prima; **(ii)** impuestos; **(iii)** multas por atraso; **(iv)** intereses; **(v)** reajustes; **(vi)** costo de administración; **(vii)** comisión de intermediación pactada, en caso que el seguro se contrate con un corredor de seguros; y **(viii)** cualquier otro recargo que sea cobrado al tomador o asegurado.

Es pertinente vincular esta norma con lo dispuesto en el inciso final del artículo 17 B de la LPDC, que exige que el valor, periodicidad de pago y los mecanismos utilizados para reajustar el valor los cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines estén detallados en forma clara en los contratos de consumo y que, además, todos los mencionados cobros deben estar basados siempre en condiciones objetivas, que no dependan del solo criterio del proveedor y que puedan ser verificados directamente por los consumidores.

Estimamos que estas normas vienen a proteger a los consumidores principalmente respecto de cargos, costos o cobros que **(i)** no le hayan sido previa, debida y precisamente



informados; y **(ii)** no respondan a condiciones objetivas, por ejemplo, que no tengan relación con el producto o servicio contratado, que su existencia no tenga justificación razonable o que su valor no cumpla con estándares razonables de proporcionalidad.

Por otro lado, la letra b) del artículo 3° de la LPDC, ya transcrita, consagra el derecho de los consumidores a conocer, previo a la contratación y de forma pública, las condiciones objetivas que deben cumplir para ser parte de un contrato de financiero. La contrapartida de este derecho es la obligación precontractual que pesa sobre el proveedor de dar a conocer las condiciones objetivas con las que deben cumplir los consumidores para acceder a un determinado producto o servicio financiero.

Este DPI está íntimamente relacionado con el derecho básico consagrado en la letra c) del artículo 3° de la LPDC, que prohíbe discriminar arbitrariamente a los consumidores.

Asimismo, en conexión con lo anterior, la ya expuesta parte final de la letra a) del artículo 3° de la LPDC, establece el derecho de los consumidores a ser informados por escrito de las razones por las cuales se les rechaza para la contratación de un producto o servicio financiero, las cuales deben tener su fundamento en condiciones objetivas.

La exigencia de que los motivos del rechazo sean entregados por escrito facilita que el consumidor pueda **(i)** acceder a ellos de forma clara e inequívoca; **(ii)** confirmar que las condiciones objetivas invocadas por el proveedor para su rechazo hayan sido efectivamente comunicadas en forma previa y públicamente por este último; y **(iii)** verificar que las referidas condiciones no sean arbitrarias, de manera que no infrinjan el derecho a no ser discriminado arbitrariamente que le asiste.

## **b.2) Artículo 17 A.**

Esta norma fue objeto de importantes modificaciones con la reciente entrada en vigencia de la Ley N°21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, más conocida como la Ley “Pro Consumidor”.

Conforme a las estadísticas del SERNAC, una de las temáticas que acumula mayor número de reclamos de consumidores es el término de los contratos de adhesión. En este

sentido, es muy frecuente que los proveedores dispongan de variadas alternativas para que los consumidores contraten productos y servicios, pero que luego dichas alternativas no sean un medio válido para éstos puedan poner término a dichos contratos, sometiéndolos de esta forma a trámites excesivamente burocráticos, engorrosos, demorosos e injustificados para poder desvincularse de los contratos de adhesión que han celebrado<sup>162</sup>.

En este sentido, las modificaciones incorporadas a este artículo se hacen cargo de esta problemática, imponiendo a los proveedores el deber precontractual de informar a los consumidores los mecanismos y condiciones bajo los cuales pueden poner término a los contratos de adhesión y estableciendo sanciones específicas a la infracción de dicha obligación por parte de los proveedores.

En efecto, la primera parte del inciso 1° prescribe que toda promoción de bienes y servicios cuyas condiciones estén contenidas en contratos de adhesión deben indicar siempre el costo total del bien o servicio, lo que incluye el precio, cargos, costos, tarifas y comisiones. Esta norma no es más que una reiteración de lo dispuesto en el artículo 3° letra a) de la LPDC sobre derechos del consumidor financiero.

A continuación, la segunda parte del inciso 1°, incorporada por la Ley Pro Consumidor, exige adicionalmente que el proveedor informe al consumidor *“(...) en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable”*.

Como adelantábamos, la Ley Pro Consumidor estableció como sanción expresa ante el incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores el costo total del bien o servicio, la forma de ejercer sus derechos y la forma en que pueden poner término al contrato respectivo, que los consumidores quedarán obligados a cumplir sólo aquello que se les informó en el contrato de adhesión al momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados.

Finalmente, la Ley Pro Consumidor incorporó un inciso 3° que prohíbe expresamente a los proveedores **(i)** condicionar el término del contrato al pago de sumas que el consumidor le

---

<sup>162</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 25.

adeude o a restituciones de bienes que estén pendientes<sup>163</sup>; y **(ii)** establecer condiciones más gravosas para el término del contrato que las condiciones requeridas para la celebración del mismo. La sanción es que, cualquier estipulación que infrinja las antedichas prohibiciones, se tendrá por no escrita.

### **b.3) Artículo 17 B.**

Esta disposición establece los contenidos mínimos de información que debe contener un contrato de adhesión de productos o servicios financieros, promoviendo la simplicidad y transparencia de ellos, de forma que permitan al consumidor el acceso claro e inequívoco a los términos y condiciones del contrato, de forma previa a su suscripción.

Asimismo, esta norma hace un importante aporte en la determinación de la aplicación de la LPDC al contrato de seguro, al reconocer en forma expresa que **(i)** los contratos de seguros son productos o servicios financieros y, a la vez, contratos de adhesión; y **(ii)** las compañías de seguros son proveedores de productos o servicios financieros.

En definitiva, conforme a lo dispuesto en esta norma, la póliza de seguro, ya sea en sus condiciones generales y/o en sus condiciones particulares, deberá incluir la siguiente información mínima: **(i)** conforme a la letra a), un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas, incluso aquellos que no forman parte de la prima o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente, así como los descuentos o exenciones de cobro aplicables en virtud de promociones o incentivos otorgados por el proveedor. Esto es una concretización del derecho establecido en la letra a) del artículo 3° de la LPDC que consagra el derecho del consumidor financiero a recibir la información del costo total del producto o servicio; **(ii)** de acuerdo a la letra b), las causales que facultan a la compañía de seguros a poner término anticipado al seguro, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se le comunicará al asegurado-consumidor; **(iii)** la letra c) obliga a informar la duración del contrato de seguro, en caso que tenga un plazo determinado de duración, o su carácter de indefinido, y los periodos de renovación automática de vigencia, en caso de haberlos. Asimismo, se deberán informar las causales por las que el consumidor puede poner término anticipado unilateralmente y por su sola voluntad al seguro,

---

<sup>163</sup> La única excepción a esta limitación son las comisiones de prepago de productos o servicios financieros.

con indicación del plazo de aviso previo y cualquier costo o pago asociado al término; **(iv)** de conformidad a la letra d), en caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente u otros productos o servicios conexos al contrato de seguro, se debe insertar un anexo con el detalle de cada uno de los productos o servicios contratados, con indicación expresa de aquellos que son obligatorios por ley y aquellos que son voluntarios. Adicionalmente, el consumidor deberá firmar cada uno de los anexos en señal de conocimiento y aceptación de cada producto contratado; **(v)** conforme a la letra e), debe contener la información relativa al servicio de atención al cliente de la compañía aseguradora, en caso de tenerlo, y agregar un anexo con el detalle de los requisitos y procedimientos para acceder a dicho servicio; **(vi)** de acuerdo a la letra f), se debe señalar expresamente si el contrato de seguro cuenta o no con el sello SERNAC vigente; y **(vii)** por último, la letra g) obliga a informar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato de seguro o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta al consumidor, quedando, en todo caso, prohibidos los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Por último, el inciso final del artículo 17 B de la LPDC, obliga a expresar los montos, periodicidad y mecanismos de reajuste de los cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo dichos cobros estar siempre basados en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y debiendo ser directamente verificables por el consumidor. Asimismo, refuerza la protección al consumidor financiero imponiendo al proveedor el deber precontractual de informarle el valor de cualquier cobro o tarifa que se desee aplicar, con una anticipación mínima de 30 días hábiles al día que dicho cobro o tarifa entre en vigencia.

#### **b.4) Artículo 17 C.**

*El artículo 17 C prescribe: “Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros”.*

Esta obligación de adjuntar una hoja resumen de las principales cláusulas del contrato en las cotizaciones y al inicio de los respectivos contratos de adhesión, ayuda a resolver la problemática de la “racionalidad imperfecta” de los consumidores, contribuyendo a que estos últimos puedan conocer, procesar y comprender de forma adecuada y oportuna los términos y condiciones más relevantes del contrato.

Cabe hacer presente que, a la fecha, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo no ha dictado el reglamento que regula el formato, el contenido y las demás características con que debe cumplir la hoja de resumen de los contratos de seguros<sup>164</sup>.

#### **b.5) Artículo 30.**

En primer lugar, es necesario advertir que, conforme lo señala la última parte del inciso 1° del artículo 30 de la LPDC, el precio total del contrato de seguro no es determinado y publicado a priori por los proveedores, toda vez que éste se debe regular convencionalmente por las partes atendiendo a los riesgos asegurados y demás circunstancias particulares de cada caso.

Sin embargo, si es aplicable a la contratación de seguros la regulación sobre la forma y contenido de la información relativa al precio.

En virtud del inciso 2° del artículo 30 de la LPDC, la cotización, la propuesta, la oferta, las condiciones generales y/o las condiciones particulares de las pólizas de seguros deberán indicar el precio del seguro de un modo claramente visible y de forma previa al perfeccionamiento del contrato, de manera que permita al consumidor ejercer de forma efectiva su derecho a elección establecido en el artículo 3° letra a) de la LPDC.

---

<sup>164</sup> En efecto, a la fecha, sólo se han dictado el Decreto 42 de 2012, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo, el Decreto 43 de 2012 que aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios y el Decreto 44 de 2012 que aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, todos emanados del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que en sus títulos VI, regulan el formato y contenido de la hoja resumen de las cotizaciones y los contratos de créditos de consumo, de las cotizaciones y los contratos de créditos hipotecarios y de las cotizaciones y los contratos de apertura de línea de crédito para la utilización de una tarjeta de crédito, respectivamente.

A su vez, el inciso 4° de esta norma extiende esta exigencia a los proveedores que ofrezcan bienes o servicios por plataformas tecnológicas, señalando que la información acerca del precio y de las características esenciales de los productos o servicios deberán indicarse en los sitios web de internet cumpliendo con las condiciones que determine el reglamento. El reglamento al que hace referencia la norma corresponde al denominado “Reglamento de Comercio Electrónico”.

Por último, en virtud del inciso 5°, el precio que se informa a los consumidores debe comprender el valor total del seguro, incluidos los cargos e impuestos correspondientes.

#### **b.6) Artículo 32.**

Esta norma consagra la forma en que el proveedor debe entregar la información básica comercial de los servicios y productos, disponiendo que debe constar en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y en moneda de curso legal, sin perjuicio de la facultad del proveedor o anunciante para incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma y/o unidad monetaria.

El artículo 1° número 3 de la LPDC define a la información básica comercial: como *“los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica”*.

A su vez, dicha norma considera expresamente como información básica comercial la identificación del servicio que se ofrece al consumidor, sin perjuicio de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias.

Por último, el inciso final obliga a los proveedores a suministrar la información comercial básica al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

#### **2.1.4.2. Deber de asesoría.**

En cuanto al estatuto normativo aplicable a la segunda fase, compuesta por el deber de asesoría, también es necesario distinguir si el seguro fue contratado directamente con la aseguradora o si fue contratado a través de un corredor de seguros.

El deber de las compañías de seguros de asesorar a los asegurados que contratan directamente con ellas está consagrado en el número 1) del artículo 529 del Ccom. La parte final de este artículo hace expresamente responsable al asegurador por las infracciones, errores y omisiones en que incurra en el ejercicio de este deber, así como de los perjuicios que pueda ocasionar a los asegurados.

La LPDC no consagra el deber de asesoría de los proveedores, por lo que, en aplicación de lo dispuesto en la letra a) del artículo 2° bis de la LPDC, no existiría un conflicto sustantivo de normas respecto a esta materia, siendo aplicables las normas sustantivas del Ccom.

Sin embargo, como expondremos más adelante, y sin perjuicio que el Ccom establece el derecho sustantivo de los asegurados para ser indemnizado en caso de infracción al deber de asesoría, estimamos que el Ccom no contempla normas sustantivas que establezcan un procedimiento indemnizatorio que permita a los asegurados recurrir individualmente a reclamar el resarcimiento de dichos perjuicios.

Dicho lo anterior, ahora corresponde analizar la obligación de asesorar que pesa sobre los corredores de seguros. El inciso 5° del artículo 57 del DFL N°251 establece el deber de los corredores de seguros de asesorar a los tomadores o asegurados que contraten el seguro por su intermedio. Asimismo, los números 1) y 5) del DS 1055 también consagra el deber de asesoramiento de los corredores de seguros.

Por su parte, el deber de asesoramiento de las compañías y corredores de seguros se encuentra regulado en la siguiente normativa emanada de la CMF: NCG N°330 de 2012, N°347 de 2013 y N°420 de 2017.

Como ya indicamos precedentemente, la LPDC no se regula la obligación de los proveedores de seguros de asesorar a los consumidores, por lo que debe aplicarse la norma sustantiva de la ley especial, de conformidad a la letra a) del artículo 2° bis de la LPDC.

Con todo, ante la inexistencia de reglas procedimentales en el DFL N°251 que establezcan un procedimiento indemnizatorio en favor de los asegurados, por aplicación de la letra c) del artículo 2° bis y de los demás principios y derechos de la LPDC, estimamos que también los consumidores podrán acudir ante los tribunales competentes de conformidad a la LPDC para solicitar la indemnización de los perjuicios experimentados por la infracción al artículo 57 del DFL N°251.

El N°1 del artículo 529 del Ccom impone una serie de obligaciones del asegurador, entre las cuales se encuentra el deber de prestar asesoría al asegurado:

*“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”.*

En el mismo sentido, el inciso 5° del artículo 57 del DFL N°251 impone el mismo deber a los corredores de seguros en los siguientes términos:

*“Los corredores de seguros son auxiliares del comercio de seguros, que deben asesorar a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciéndole las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses e ilustrándola sobre las condiciones del contrato, debiendo asistirle durante toda su vigencia, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro. Deben también asesorar a la compañía aseguradora verificando la identidad de los contratantes, la existencia de los bienes asegurables y entregándole toda la información que posean del riesgo propuesto”.*



Por su parte, los números 1) y 5) del artículo 10 del DS 1055 consagra también el deber de asesoramiento que pesa sobre los corredores de seguros:

*“1) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio, ofreciéndoles las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.*

*5) Asesorar a la compañía de seguros con que intermedie, verificando la identidad de los contratantes y la existencia y ubicación de los bienes asegurables, entregándole toda la información que posea del riesgo y de las condiciones propuestas para el pago de la prima”.*

Las referidas normas consagran el denominado “deber de asesoramiento”, que obliga a los proveedores a ofrecer las coberturas que se ajusten de mejor forma a las necesidades e intereses que motivan al tomador a contratar el respectivo seguro y a ilustrarlo sobre las condiciones del mismo, haciéndolos responsables por los perjuicios que pudieren experimentar los consumidores con ocasión de errores u omisiones en que incurran en la ejecución de esta obligación.

En relación a la infracción de este deber de asesoramiento, cuando el seguro es contratado directamente con la compañía de seguros, el número 1) del artículo 529 del Ccom hace responsable al asegurador por las infracciones, errores y omisiones que ocasionen perjuicios a los asegurados, extendiéndose dicha responsabilidad a las infracciones, errores u omisiones en que incurran sus empleados y sus respectivos agentes de ventas en el desempeño de sus actividades de comercialización<sup>165</sup>.

En cambio, cuando el seguro es contratado mediante la intermediación de un corredor de seguros, el DFL N°251 no consagra expresamente la responsabilidad del corredor de seguros por los errores, infracciones u omisiones incurridas en el cumplimiento de su deber de informar, así como tampoco respecto a la responsabilidad que pudiera corresponderle a las compañías de seguros por las infracciones cometidas por los corredores que intermedian sus seguros. Sin perjuicio de lo anterior, del tenor de la letra d) del artículo 58 del DFL N° 251, es posible concluir que existe una consagración genérica de la responsabilidad que le corresponde a los corredores de seguros a este respecto.

---

<sup>165</sup> Según lo dispone el inciso 4° del artículo 57 del DFL N°251

En este sentido, estimamos que lo correcto es entender que el corredor debe responder directamente a los consumidores por su infracción al deber de asesoramiento, salvo que dichos errores u omisiones obedezcan a defectos en la información entregada directamente por la compañía de seguros o a través de material publicitario difundido por ella, caso en el cual tendrá derecho a repetir en contra de esta última<sup>166</sup>.

Con todo, a las personas que participen en la intermediación de seguros por cuenta de los corredores se les podrán hacer las mismas exigencias que a los agentes de ventas de las compañías y les serán aplicables las mismas sanciones que a estos últimos<sup>167</sup>.

#### **2.1.4.3. Contratación por medios a distancia.**

Como hemos venido exponiendo, en la LPDC se establecen DPI especiales para los casos en que la oferta y contratación de un seguro se producen a través de sitios web, comunicaciones telefónicas o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Por lo anterior, en la primera fase del deber precontractual de informar de las aseguradoras, los DPI ya expuestos deben complementarse con los DPI específicos establecidos para este tipo de contratación.

En este sentido, en el estatuto especial que rige al seguro, sólo se prescriben DPI para este tipo de contratación en las NCG N°171 de 2004, N°330 de 2012, N°347 de 2013 y la Circular N°2148 de 2014, todas de la CMF.

En el estatuto protector de los derechos del consumidor, se consagran DPI especiales para la contratación por medios electrónicos o a distancia en el artículo 12 A y en el artículo 32 de la LPDC, en cuanto a la forma en que se debe entregar la información y la posibilidad de almacenar o imprimir la información<sup>168</sup>.

---

<sup>166</sup> NASSER, Marcelo. 2014. Op. Cit. p. 277-278.

<sup>167</sup> Artículo 58 inciso 3° del DFL N°251.

<sup>168</sup> RÍOS, Roberto. 2020. Op. Cit. p. 217.

Adicionalmente, las disposiciones antes señaladas deben complementarse también con las normas contenidas en el Reglamento de Comercio Electrónico, para aquellos casos en que la contratación se efectúa a través de plataformas de comercio electrónico.

Aplicando el criterio de jerarquía, los DPI típicos dispuestos en la LDPC y en el Reglamento de Comercio Electrónico prevalecen por sobre los DPI contenidos en la normativa de la CMF. Por lo tanto, en materia de contratación a distancia o por medios electrónicos, tienen aplicación los artículos 12 A de la LPDC, 32 A y las disposiciones del Reglamento de Comercio Electrónico, en este último caso si la contratación se realiza por medio de plataformas de comercio electrónico.

#### **a) Artículo 12 A.**

Esta norma regula el contenido y forma que debe tener la información precontractual entregada a los consumidores cuando contratan productos o servicios y/o aceptan ofertas efectuadas por proveedores a través de cualquier medio de comunicación a distancia.

Para efectos de esta norma, es necesario hacer la siguiente advertencia previa: el concepto de oferta adoptado por la LPDC es distinto al concepto de oferta utilizado en la normativa sectorial que regula el contrato de seguro. Cuando la LPDC habla de oferta, no se refiere a la propuesta del proveedor de celebrar un contrato, sino que a la *“práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento”*<sup>169</sup>. Es decir, cuando la LPDC habla de oferta se refiere al ofrecimiento de bienes y servicios a un precio menor al usualmente ofrecido por el proveedor.

Ahora bien, el primer inciso de este artículo 12 A prescribe que, para que se forme el consentimiento en la contratación y/o para la validez de la aceptación de ofertas a través de medios a distancia, se deben cumplir dos condiciones copulativas: **(i)** que el consumidor haya tenido acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato; y **(ii)** que el consumidor pueda almacenar o imprimir dichas condiciones generales.

---

<sup>169</sup> Artículo 1° número 7 de la LPDC.

Dichas condiciones copulativas se traducen, en la práctica, en dos obligaciones que deben cumplir los oferentes: **(a)** un DPI consistente en garantizar a los consumidores el acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del respectivo contrato; e **(b)** implementar los sistemas y herramientas necesarios para que los consumidores puedan almacenar o imprimir las condiciones generales ofrecidas.

Sorprende el lenguaje categórico de esta disposición, en cuanto señala que, en caso que el proveedor no cumpla con alguna de estas obligaciones, el consentimiento no se entenderá formado.

Con todo, el inciso final del artículo 12 A de la LPDC exige que el proveedor envíe confirmación escrita del perfeccionamiento del contrato, la cual debe incluir una copia íntegra, clara y legible del contrato, mediante medios electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, medio que, en todo caso, debe ser informado a este último de forma previa a la contratación.

Concordamos con el profesor Gabriel Hernández en que esta obligación de enviar por escrito las condiciones y términos del contrato respectivo protege al consumidor procurando que tenga en su poder una prueba escrita del contenido del contrato que ha celebrado por algún medio de comunicación a distancia, más no forma parte de los DPI, ya que es una obligación que opera luego que ya se ha formado el consentimiento<sup>170</sup>.

La obligación del proveedor de enviar una copia del contrato al consumidor permite a este último hacerse de medios de prueba escritos de los términos del mismo, lo cual es relevante si se tiene en consideración el principio de prueba por escrito que exige el inciso 2° del artículo 515 del Ccom.

Por último, cabe destacar que, en concordancia con la modernización de los medios de contratación, esta norma amplía también las opciones para que el proveedor cumpla con su obligación de enviar confirmación escrita del contrato, el cual, en todo caso, debe haber sido previamente informado al consumidor y debe ser accesible para este último.

---

<sup>170</sup> HERNÁNDEZ, Gabriel. Op. Cit. p. 163.

## b) Artículo 32.

Esta norma consagra un DPI para los contratos celebrados por medios electrónicos u otros medios de comunicación a distancia y a las ofertas aceptadas por dichos medios, imponiendo a los proveedores en estos casos el deber de informar a los consumidores, de manera inequívoca y fácilmente accesible: **(i)** los pasos que deben seguir para celebrar el respectivo contrato; **(ii)** si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor; y **(iii)** su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

## c) Reglamento de Comercio Electrónico.

Luego, el Título II del reglamento establece los DPI aplicables en materia de comercialización de bienes y servicios a través de plataformas de comercio electrónico<sup>171</sup>.

Es relevante destacar que el artículo 1° del reglamento integra las definiciones contenidas en la LPDC, en tanto prescribe que los términos no definidos dicho artículo se regirán por lo dispuesto en el artículo 1° de la LPDC.

El artículo 6° regula las características de la información precontractual que deben entregar los proveedores a través de plataformas electrónicas operadas directamente por ellos o los terceros operadores de plataformas electrónicas, disponiendo que dicha información debe ser completa, clara, precisa, de fácil acceso para los consumidores y suministrada en un lenguaje simple y de fácil comprensión.

Luego, el artículo 7° consagra la información mínima relativa a los proveedores que debe entregarse a los consumidores en las plataformas electrónicas: **(i)** nombre, razón social o

---

<sup>171</sup> El artículo 1° número 4 aclara qué se entiende por plataforma de comercio electrónico, señalando que consisten en *“todo sitio de internet o plataforma accesible a través de medios electrónicos, que permita a vendedores ofrecer productos o servicios, y a los consumidores adquirirlos o contratarlos, según corresponda”*. A su vez, se excluye expresamente de la calidad de plataforma de comercio electrónico a *“(…) los sitios de internet o plataformas de servicios de pago online; aquellos en que los consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no través del sitio de internet o plataforma; aquellos en que únicamente se exhiba publicidad; ni aquellos en que únicamente se redirija al consumidor a los sitios de internet o plataformas de vendedores”*.

nombre de fantasía; **(ii)** rol único tributario o rol único nacional; **(iii)** domicilio legal; **(iv)** dirección de correo electrónico, número de teléfono u otro medio de contacto a través del cual el consumidor podrá contactarse con el proveedor; **(v)** medio por el cual el proveedor se pondrá en contacto con el consumidor; y **(vi)** en caso de tratarse de una persona jurídica, identificación de su representante legal.

Si la oferta se realiza a través de plataformas operadas por terceros, el proveedor deberá proporcionarle a estos últimos la información antes indicada, quedando el operador de la plataforma obligado a entregar dicha información directamente a los consumidores. Sin embargo, si el tercero operador es quien se obliga a mantenerse en contacto con el consumidor, el proveedor no debe proporcionarle la información señalada en los numerales (iv) ni (v) precedentes, la cual debe ser proporcionada directamente por el operador para que los consumidores lo contacten.

Por último, esta disposición hace una distinción respecto a la oportunidad en que el proveedor o el operador, según corresponda, deben entregar esta información: La información de las letras (i), (iv) y (v) deben entregarse de forma previa a la contratación y la información de las letras (ii), (iii) y (vi) debe entregarse al consumidor una vez que se haya perfeccionado el contrato.

El artículo 8° exige a los terceros operadores de las plataformas electrónicas que ofrecen productos o servicios de un proveedor distinto que indiquen a los consumidores, de forma clara, cuál es su rol en la contratación del producto o servicio y las obligaciones contractuales que asumirá con ellos, en caso de haberlas. Todo lo anterior, antes que se perfeccione dicha contratación.

Seguidamente, el artículo 9° regula la información precontractual respecto a las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios que deben entregar los proveedores u operadores en sus plataformas electrónicas. En primer lugar, señala que la información se debe entregar en forma clara y completa y de forma previa a la contratación del producto o servicio. En segundo lugar, prescribe que la información debe referirse a las particularidades o cualidades del producto o servicio cuyo conocimiento habilite al consumidor para tomar una decisión de consumo informada. Por último, regula el contenido mínimo que debe comprender esta información, siendo relevante para el contrato de seguro los siguientes:

**(i)** las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino; **(ii)** la descripción de las prestaciones incluidas; y **(iii)** cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido

El artículo 10 requiere a los proveedores y terceros operadores entregar la información sobre los términos, condiciones y costo total del producto o servicio en las plataformas de comercio electrónico que operen, debiendo dicha información ser suficiente para que los consumidores tomen una decisión informada. Dentro del contenido mínimo de la información que exige, son aplicables al contrato de seguro los siguientes: **(i)** Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del costo total, que deberá solventar el consumidor; **(ii)** Términos y condiciones de la prestación del servicio; y **(iii)** El costo total del producto o servicio ofrecido.

El artículo 11 regula en específico el DPI de los proveedores y operadores de plataformas de comercio electrónico de entregar a los consumidores la información relativa al costo total del producto o servicio de forma previa a la contratación.

Asimismo, el artículo 13 consagra especialmente la obligación de proveedores y operadores de plataformas de comercio electrónico de informar a los consumidores sobre los medios, plazo, formas y lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea en las dependencias del proveedor o en un lugar distinto.

Por su parte, el artículo 15 del reglamento exige a los proveedores y terceros operadores informar a los consumidores en las plataformas electrónicas de comercio el soporte de contacto que les permitirá formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones.

Por último, el artículo 17 requiere que las plataformas de comercio electrónico incluyan la información acerca de la oportunidad y medios a través de los cuales los consumidores pueden comunicar su intención de poner término al contrato celebrado por medios electrónicos, cuando dicho contrato sea de adhesión y de tracto sucesivo.

Posteriormente, el Título III del reglamento denominado “Perfeccionamiento del contrato”, en su artículo único, este es, el artículo 18, exige que las plataformas electrónicas,

antes que el consumidor pague el precio del producto o servicio, exhiban un resumen que contenga la siguiente información mínima sobre los mismos: **(i)** individualización y características; **(ii)** el costo total; y **(iii)** la información referida en los incisos 1° y 2° del artículo 13, según corresponda (en el caso del contrato de seguro, se deben informar los medios, plazo, formas y lugares en que el servicio podrá ser prestado, ya sea en las dependencias del proveedor o en un lugar distinto).

#### **d) Circular N°0184 sobre buenas prácticas en comercio electrónico del SERNAC.**

Esta circular entró en vigencia el 21 de marzo del año 2019 y tiene como objeto determinar el sentido y alcance de la nueva regulación incorporada a la LPDC sobre formación de consentimiento y manifestación de voluntad en el contexto del comercio electrónico.

Cabe advertir que los DPI prescritos en esta circular para la contratación electrónica, en su mayoría, se construyen a partir del artículo 3° letra b) de la LPDC, que consagra el derecho básico de los consumidores a una información veraz y oportuna.

La circular parte exponiendo los principios que orientan la contratación electrónica. En materia de DPI, cabe destacar los siguientes principios: principio de transparencia en la información, principio del consentimiento informado y principio de la buena fe.

El principio de transparencia en la información obliga a los proveedores a suministrar información en forma visible y veraz, evitando el ocultamiento o entrega de información confusa a los consumidores. En este sentido, la norma establece el mínimo de información que debe entregarse a los consumidores, siendo aplicable al seguro, los siguientes: **(i)** la identidad del proveedor y sus datos de contacto nacional; **(ii)** las características de los productos y/o servicios; y **(iii)** el proceso de transacción electrónica, sus medios, alcances, seguridad, resguardos, entre otros aspectos que los consumidores requieran tomar conocimiento.

Luego, el principio del consentimiento informado protege la voluntad del consumidor electrónico, obligando a los proveedores a informarles las condiciones generales y particulares de contratación, así como a entregarles información sobre los bienes o servicios.



Por último, el principio de la buena fe impone a los proveedores electrónicos el deber de comportarse de forma recta y transparente con los consumidores, procurando evitar las conductas que tergiversen, confundan u oculten maliciosamente información respecto de las características básicas de los bienes y/o servicios que ofrecen, así como evitar términos y condiciones ambiguos que infrinjan y/o restrinjan las disposiciones de la normativa protectora de los derechos de los consumidores vigente.

A continuación, la circular da cuenta de los derechos que asisten a los consumidores electrónicos, entre los cuales se encuentran derechos especiales relacionados a los DPI.

En este sentido, la circular interpreta que, a la luz de lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la LPDC, los proveedores electrónicos deben informar de manera oportuna, visible y con posibilidad de almacenamiento, a lo menos, los siguientes aspectos: **(i)** los términos y condiciones; y **(ii)** las características de los bienes y servicios.

En cuanto a los términos y condiciones, la circular señala que deben estar redactados idioma español y publicados en el mismo sitio web, debiendo contener, entre otros, el siguiente detalle: **(a)** identificación del proveedor electrónico, especificando si se trata de una persona natural o jurídica y, en caso de ser ésta última, rol único tributario e identificación de sus representantes legales; **(b)** una dirección de correo electrónico, número telefónico nacional y domicilio físico y legal dentro del país; **(c)** derechos del usuario; **(d)** obligaciones del proveedor; **(e)** medios de pago que se podrá utilizar en el sitio web; **(f)** política del proveedor electrónico en relación al derecho de retracto, a la garantía y a la protección de datos personales; y **(g)** los demás contenidos que cada proveedor electrónico estime pertinentes de informar al consumidor.

La letra (g) deja abierta la obligación de los proveedores de informar los términos y condiciones que, si bien no se incluyen en el listado, igualmente sea necesario y relevante informar en cada caso particular.

Seguidamente, la norma establece la información relevante sobre las características de los bienes y servicios que deben informarse de forma oportuna a los consumidores: **(a)** información mínima sobre el precio, que debe publicarse en forma clara e inequívoca, en moneda de curso legal y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el

país. No obstante, podrá incluirse de manera adicional, en otro idioma, moneda o medida, siempre que el tamaño y gráfica no sea superior a la información esencial contenida en la oferta. Asimismo, la información sobre el precio debe ser completa, incluyendo todos los impuestos o gastos con que se encuentre gravado, de manera que los consumidores puedan conocer el precio final. Por último, se establece un DPI especial para la contratación electrónica, exigiendo que el precio exhibido en el sitio web sea el mismo que el consumidor finalmente paga, salvo que el valor pagado sea un precio menor; **(b)** las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino, funciones básicas, capacidades, rendimientos; **(c)** disponibilidad del producto o servicio ofrecido y las condiciones, requisitos o limitaciones de uso o contratación cuando corresponda; y **(d)** cualquier otra condición, característica y prestación relevante del producto o servicio que deba ser de conocimiento de los consumidores.

**e) Circular N°0326 sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19 del SERNAC.**

Esta circular interpretativa entró en vigencia con fecha 6 de abril de 2020 y su dictación surge ante la masificación del uso de medios electrónicos o a distancia por los consumidores como consecuencia de las restricciones al libre desplazamiento y las medidas de confinamiento decretadas por el gobierno de nuestro país como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus 2019 o Covid-19.

En efecto, mediante esta circular interpretativa, el SERNAC fija administrativamente los lineamientos de los DPI aplicables a esta modalidad de contratación, con el objeto de garantizar la formación del consentimiento libre e informado de los consumidores electrónicos.

Primeramente, cabe destacar que esta circular considera como principio que rige a la contratación electrónica al denominado “Principio de Transparencia”, el cual obliga a los proveedores a velar por que los consumidores electrónicos comprendan los productos y servicios que contratan, estableciendo así un nivel superior de protección en favor de los consumidores electrónicos. De esta forma, y en virtud de lo prescrito por el artículo 17 B de la LPDC, el proveedor debe redactar los contratos y ofertas de forma clara, legible y transparente, promoviendo de esta forma la simplicidad y transparencia de los contratos financieros.

En segundo lugar, prescribe que la información mínima que debe suministrarse al consumidor que contrata un seguro por medios electrónicos u otros medios a distancia es la siguiente: **(i)** las características principales del seguro; **(ii)** las condiciones objetivas establecidas previa y públicamente por el proveedor para acceder al seguro; **(iii)** la posibilidad de acceder a los productos y servicios financieros en forma separada o conjunta; **(iv)** la identidad del proveedor del seguro (incluido su nombre comercial), la dirección completa de su establecimiento, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico; **(v)** el precio total del seguro, incluidos los impuestos y tasas, o la forma en que se determina el precio total, así como la forma de pago del precio; **(vi)** la forma y fecha en que se ejecutará la prestación de los servicios; **(vii)** el sistema de atención al cliente para la recepción de los reclamos; y **(viii)** en caso de existir derecho a retracto, las condiciones y el procedimiento para ejercer dicho derecho.

La circular hace hincapié en la importancia que esta información se entregue siempre de forma previa a la celebración del contrato a distancia y, en todo caso, antes que el consumidor asuma cualquier tipo de obligación.

Luego, reitera la obligación del proveedor de entregar una hoja con un resumen estandarizado de las cláusulas principales del contrato, según lo dispuesto en el artículo 17 C de la LPDC, añadiendo que en este tipo de contratación se considera como una buena práctica el uso de avisos o ventanas emergentes que visibilicen la hoja de resumen del contrato, de forma previa a la aceptación del consumidor.

Luego, el SERNAC entrega directrices respecto a los medios que se consideran idóneos para que el consumidor electrónico otorgue su consentimiento: **(a)** páginas web o sitios web electrónicos con ingreso a través de claves secretas seguras; **(b)** comunicaciones telefónicas, previa autenticación mediante claves secretas u otros mecanismos de seguridad, y siempre que el consumidor consienta en su grabación; **(c)** correos electrónicos previamente otorgados por el consumidor; **(d)** mensajería electrónica en general, tales como SMS y WhatsApp, en la medida que permitan un registro electrónico permanente, enviados a teléfonos previamente indicados por el propio consumidor; **(e)** operaciones a través de cajeros automáticos, previo ingreso de claves secretas seguras; **(f)** otras formas remotas que utilicen firma electrónica simple o avanzada obtenida conforme a la Ley N°19.799 y su Reglamento; y **(g)** aplicaciones o programas en dispositivos móviles u otros que permitan registrar digitalmente toda la

información entregada de manera previa, el consentimiento inequívoco del consumidor y su identidad vía autenticación biométrica.

Por último, la circular establece DPI especiales para las comunicaciones que envíen los proveedores de forma previa a la contratación y para la propuesta de modificación de un contrato enviada a los consumidores, exigiendo para las primeras que el proveedor informe el propósito comercial de la comunicación. Adicionalmente, en el caso de las comunicaciones telefónicas, el proveedor debe detallar al inicio de la conversación el soporte en que se almacenará registro de la llamada, la identidad del oferente y la finalidad comercial de la llamada. Si el proveedor propone modificar un contrato ya celebrado, debe informarle al consumidor, al menos, las siguientes dos circunstancias: **(a)** la época desde la cual regirán las modificaciones; y **(b)** el efecto del rechazo expreso del consumidor o a su silencio dentro del plazo establecido para la aceptación. En este sentido, si el consumidor no acepta dentro del plazo establecido por el proveedor, la modificación no producirá efecto alguno, prohibiéndose así dar significado positivo al silencio del consumidor.

#### **2.1.4. Ofertas y Promociones.**

Los artículos 35 y 36 de la LPDC regulan DPI típicos aplicables a las ofertas y promociones de bienes y servicios.

Al igual que en el caso de la publicidad, las leyes especiales que reglamentan el seguro no establecen DPI típicos en esta materia.

Aún más, las normas de la CMF tampoco establecen DPI típicos en esta materia, dado que, como ya hemos explicado, el concepto de oferta y promoción contemplado en la LPDC es distinto al significado que se le da a la oferta y promociones en las circulares y normas de la CMF.

Por lo tanto, en materia de ofertas y promociones, reciben plena aplicación los DPI típicos y las sanciones infraccionales e indemnizatorias establecidas en la LPDC. En este sentido, proceden los DPI típicos expuestos en el apartado 2.1.4.1. (artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 LPDC, respecto de los cuales nos remitimos a lo ya expuesto en dicho apartado, y adicionalmente, los DPI típicos específicos de la LPDC para las ofertas y

promociones (artículos 35 y 36 LPDC) y el artículo 20 del Reglamento de Comercio Electrónico, que se exponen a continuación.

**a) Artículo 35.**

El artículo 35 de la LPDC establece DPI aplicables a la promoción y oferta de bienes y servicios.

Como ya expusimos, la oferta se define en la LPDC como el ofrecimiento de un bien o servicio a un precio menor o rebajado respecto al valor al que asciende normalmente.

Por su parte, la promoción consiste en *“las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio”*<sup>172</sup>.

El DPI establecido en el artículo 35 consiste en informar en las ofertas y promociones las bases de las mismas y el tiempo o plazo de su duración.

Esta disposición garantiza el acceso claro del consumidor a dicha información al prescribir que no se entenderá cumplido el DPI del proveedor por el solo hecho de encontrarse depositadas las bases de la respectiva promoción u oferta en el oficio de un notario.

**b) Artículo 36.**

Este artículo complementa la norma anterior estableciendo DPI especiales para promociones que consistan en la participación de concursos o sorteos, exigiendo que el proveedor informe a los consumidores el monto o número de premios y el plazo en que estos últimos podrán reclamarlos.

---

<sup>172</sup> Número 7 del Artículo 1° de la LPDC.

### **c) Artículo 20 del Reglamento de Comercio Electrónico.**

Finalmente, esta norma prescribe que los proveedores u operadores de plataformas electrónicas que efectúen promociones u ofertas, de acuerdo a las definiciones de la LPDC, deben dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en los artículos 35 y 36 del mismo cuerpo legal.

### **d) Circular N°0184 sobre buenas prácticas en comercio electrónico.**

Esta circular prescribe la información mínima que debe entregarse a los consumidores en caso de bienes o servicios ofrecidos a través de una promoción u oferta por medios electrónicos. En este sentido, se debe informar al consumidor, al menos, su duración, condiciones generales y el stock, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 35 de la LPDC.

## **2.2. Normas procedimentales.**

### **2.2.1. Procedimientos por intereses colectivos o difusos.**

Como ya hemos señalado, del tenor literal de la letra b) del artículo 2° bis de la LPDC, para causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, éstos tendrán siempre el derecho a utilizar el procedimiento previsto en la LPDC para denunciar la infracción del DPI de las compañías y/o corredores de seguros (ya sea por contravenciones al deber de suministro de información propiamente tal o al deber de asesoría). Lo anterior, ya que, como hemos dicho, la ley no sujeta la procedencia de este procedimiento a que no existan otros procedimientos colectivos o difusos regulados en las leyes especiales, como sí lo hace con los procedimientos indemnizatorios individuales.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe advertir que tampoco el Ccom ni el DFL N°251 reglamentan un procedimiento para causas en que estén comprometidos los intereses colectivos o difusos de los tomadores, asegurados o beneficiarios.

Por todo lo antes expuesto, no cabe duda que recibe plena y directa aplicación el procedimiento establecido en la LPDC para las causas en que esté comprometido el interés colectivo y difuso de los consumidores, pudiendo los consumidores utilizar dicho procedimiento para reclamar la transgresión de los DPI por parte de los proveedores de seguros y solicitar el resarcimiento de los perjuicios que han experimentado por dicho motivo, incluso si la materia respectiva ya está disciplinada en el Ccom y el DFL N°251, como ocurre en el caso del deber de asesoría.

### **2.2.2. Procedimientos indemnizatorios por intereses individuales.**

Las leyes especiales regulan dos procedimientos aplicables a los conflictos en materia de seguros: el artículo 543 del Ccom y la letra i) del artículo 3° del DFL N°251.

El artículo 543 del Ccom dispone que será un árbitro arbitrador quien resolverá los conflictos que se susciten entre asegurador y asegurado, salvo si la controversia tiene su origen en un siniestro cuyo monto es inferior a 10.000 Unidades de Fomento, en cuyo caso el asegurado puede optar por ejercer su acción ante el juez de letras en lo civil competente.

La letra i) del artículo 3° del DFL N°251 otorga competencia a la CMF para resolver en calidad de árbitro arbitrador, en casos que a su juicio sean calificados, las controversias que se susciten entre aseguradores y/o corredores con el tomador o asegurado, siempre que los interesados lo hayan solicitado de común acuerdo. No obstante, cuando el monto de la indemnización reclamada no sea superior a 120 Unidades de Fomento o a 500 Unidades de Fomento cuando se trate de seguros obligatorios, el asegurado o el beneficiario podrán solicitar de forma unilateral a la CMF su resolución.

Por otra parte, el artículo 50 A de la LPDC dispone que compete a los Juzgados de Policía Local el conocimiento de las denuncias destinadas a la defensa del interés individual de los consumidores. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de las partes, una vez surgido el conflicto, para someter de común acuerdo su resolución a un sistema alternativo de solución de controversias, estos son, mediación, conciliación o arbitraje, debiendo ser estos últimos gratuitos para el consumidor<sup>173</sup>.

---

<sup>173</sup> Artículo 3° letra g) de la LPDC.

Así las cosas, existiría en principio un conflicto normativo entre la competencia establecida en las leyes especiales y la establecida en la LPDC. Dicho conflicto no es susceptible de ser dirimido por el criterio de jerarquía, ya que todas las normas de tienen el mismo rango, este es, de ley.

Ahora bien, aplicando lo dispuesto en la letra c) del artículo 2° bis de la LPDC, sin perjuicio que en las leyes especiales se encuentra reconocido el derecho a la indemnización de perjuicios en favor de los asegurados (reconocimiento del derecho sustantivo), será necesario determinar si las normas procedimentales contempladas en ellas (artículo 543 del Ccom y la letra i) del artículo 3° del DFL N°251) consagran un procedimiento al cual los asegurados, tomadores y beneficiarios puedan acceder para demandar la indemnización de dichos perjuicios (reconocimiento del derecho adjetivo o procesal). De no ser así, se abre la puerta para aplicar el procedimiento individual indemnizatorio regulado en la LPDC.

Del tenor del artículo 543, es discutible que dicho procedimiento sea aplicable a las acciones de indemnización de perjuicios interpuestas por infracción de DPI de las aseguradoras. En efecto, la norma indica expresamente que este procedimiento se aplica a controversias “(...) *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 (...)*”. Por tanto, no se contempla la infracción de los DPI (ya sea al suministro de información o al deber de asesoría) como materia que puede ser objeto de dicho procedimiento.

Asimismo, atendiendo a la literalidad de la letra i) del artículo 3° del DFL N°251, los asegurados no podrían utilizar dicho procedimiento para interponer una demanda de indemnización de perjuicios por transgresión de los DPI por parte de las compañías o corredores de seguros. A mayor abundamiento, en consideración a las facultadas otorgadas por ley a la CMF, nos inclinamos a afirmar que la CMF no tiene facultades para conocer y acoger una demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por un asegurado.

A este respecto, es relevante destacar el pronunciamiento de la Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N°1028-2012, que reconoce la aplicabilidad del procedimiento



indemnizatorio individual establecido en la LPDC a materias de seguros, por considerar que en el DFL N°251 no existe un procedimiento indemnizatorio general:

*“Que, desde el momento que la regulación antes mencionada [artículo 3° letra i) del DFL N°251] permite a los asegurados y beneficiarios de las compañías de seguros someter al conocimiento del Superintendente respectivo las controversias que tengan con la aseguradora, en la medida que cuenten con el consentimiento de ésta - a menos que los montos envueltos en la disputa no excedan las 120 U.F., ya que en ese evento, pueden accionar por sí solos – **no es posible entender que éste sea un procedimiento accesible a todos los asegurados que pretenden obtener una indemnización de la compañía aseguradora, ya que dependiendo del monto disputado, el acceso a dicho procedimiento dependerá de la voluntad de la propia compañía de seguros, una de las partes en conflicto. Sólo en el caso de indemnizaciones de montos menores (120 UF), la acción se encuentra disponible cualquiera sea la voluntad de la compañía.***

*Así las cosas, ha de entenderse que la situación que se ventila en autos  **encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2° bis letra c) de la Ley 19.496, esto es, queda cubierta por las normas de dicho cuerpo legal, atendido que el DFL 251 no reglamenta un procedimiento indemnizatorio del que puedan valerse todos los asegurados o beneficiarios en forma libre y sin restricciones**”<sup>174</sup>. [énfasis añadido].*

En el mismo sentido se pronunció la misma Corte, revocando la sentencia del Juez de Policía Local que se declaró incompetente para conocer una demanda interpuesta en contra de una compañía de seguros que se negaba a reembolsar los gastos médicos a un asegurado:

*“Que el D.F.L. N°251, que ha servido de fundamento de la excepción de incompetencia, no establece un marco regulatorio claro de las relaciones entre las compañías aseguradoras, en su calidad de proveedores o prestadores de servicios y los asegurados o beneficiarios, en su calidad de consumidores. En efecto, de acuerdo su artículo 3°, las funciones de fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, están destinadas solamente a ejercer ciertos controles sobre los contratos que las compañías de seguros comercializan en el mercado, sin que se los someta a la aprobación previa del ente*

---

<sup>174</sup> Considerando 6°. Corte de Apelaciones de Santiago. 16 de abril de 2013. Rol N°1028-2012. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°579586958 [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2022].

fiscalizador, quedando limitada su regulación a que estén redactados en términos claros y no contengan cláusulas contrarias a la Ley.

Que lo anteriormente razonado lleva a concluir que **la situación planteada por el demandante, beneficiario del seguro, se encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2° bis c) de la Ley 19.496. En consecuencia, su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia y conforme al artículo 50 A del estatuto citado, al Juzgado de Policía Local**<sup>175</sup>. [énfasis añadido].

Asimismo, es importante destacar la clarificadora sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique dictada en causa Rol N°7-2015, que concluye que ni el Ccom ni el DFL N°251 contemplan procedimientos indemnizatorios que otorguen adecuada protección a los consumidores:

*“(...) conviene señalar que el DFL 251/31 sobre Compañía de Seguros S.A. y Bolsas de Comercio, publicado en el Diario Oficial el 22 de mayo de 1931, en su artículo 3°, a propósito de los seguros, le entrega la facultad a la Superintendencia de Valores y Seguros para resolver, en casos a su juicio calificados, en el carácter de árbitro arbitrador sin ulterior recurso, las dificultades que se susciten entre compañía y compañía, entre éstas y sus intermediarios o entre éstas o el asegurado o beneficiario en su caso, cuando los interesados de común acuerdo, lo soliciten. Además se deja claro en la letra b) de la misma exposición, que la labor de la Superintendencia es fiscalizar las operaciones de las Compañías de Seguros y solicitar todos los datos que le permitan imponerse de su estado económico, pudiendo dictar normas generales para valorizar sus inversiones, **sin mencionar en caso alguno a los consumidores, asegurados o beneficiarios como sujeto de la protección y fiscalización. Asimismo, este Decreto con Fuerza de Ley no establece el derecho del consumidor, asegurado o beneficiario, a una indemnización de perjuicios frente, a la actuación ilegal o negligente de las compañías de seguros.***

Que, en lo respecta al Código de Comercio (...) en su normativa del Título VII del Libro 2° del Código de Comercio, **no se establecieron derechos de protección al asegurado o**

---

<sup>175</sup> Considerados 5° y 6. Corte de Apelaciones de Santiago. 30 de junio de 2014. Rol N°265-2014. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°580977830 [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2022].

**beneficiario y menos aún por indemnizaciones por daños o perjuicios derivados del incumplimiento del acuerdo.**

*“(…) Con todo el artículo 2 bis letra c) de esta ley [LPDC] hace aplicable las normas con relación al derecho del consumidor o usuario cuando persiga ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en las Leyes especiales, o sea, justamente el caso concreto presentado por el apelante.*

***Finalmente, 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 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 (...)”<sup>176</sup>. [énfasis añadido].***

De los fallos antes expuestos, es posible constatar que los tribunales han confirmado la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer las acciones de indemnización de perjuicios derivadas de contratos de seguros, al estimar que no existe procedimiento indemnizatorio regulado en el Ccom ni en el DFL N°251 o, al menos, no existe uno al que los tomadores, asegurados o beneficiarios puedan acceder de forma libre y sin restricciones, aplicando de esta forma el principio de especialidad normativa reconocido en la letra c) del artículo 2° bis de la LPDC.

Seguidamente, aplicando el criterio cronológico en conjunto con el criterio de especialidad, se debe tener en consideración la nueva letra g) del artículo 3° de la LPDC, que consagra el derecho básico de los consumidores financieros a recurrir siempre al tribunal competente conforme a las normas de la LPDC. Esta disposición fue introducida por la Ley Pro Consumidor y, por ende, es una norma posterior al artículo 543 del Ccom y a la letra i) del artículo 3° del DFL N°251. Esta disposición de la LDPC sanciona expresamente a los

---

<sup>176</sup> Considerandos 5°, 6° y 9°. Corte de Apelaciones de Coyhaique. 23 de abril de 2015. Rol N°7-2015. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°569845658 [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2022].

proveedores que conculquen a nivel contractual esta prerrogativa del consumidor señalando que “(...) *Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita*”. Estimamos que en esta última parte de la norma se evidencia la voluntad del legislador de derogar cualquier disposición que impida al consumidor el acceso a la justicia de consumo.

Aún más, esta disposición prohíbe someter a priori cualquier controversia a mediación, conciliación o arbitraje, pudiendo únicamente pactarse éstos una vez que surja el conflicto y debiendo ser dichos mecanismos gratuitos para el consumidor. Es evidente la oposición de lo dispuesto en la letra g) del artículo 3° de la LPDC con el artículo 543 del Ccom y a la letra i) del artículo 3° del DFL N°251, ya que estas últimas someten a todo evento la resolución de las disputas a un arbitraje que no es gratuito para el consumidor, estableciéndose como una excepción en el Ccom si el siniestro que da origen a la disputa sea inferior a 10.000 Unidades de Fomento, en cuyo caso el consumidor podrá recurrir a la justicia civil ordinaria.

En consecuencia, a la luz del criterio cronológico, también concluimos que las disposiciones de la LPDC prefieren a las de las leyes especiales respecto a los procedimientos individuales indemnizatorios.

Debido a este derecho a recurrir siempre al tribunal competente según la LPDC, también debiese entenderse que hoy carecen de todo valor las cláusulas compromisorias contenidas en las condiciones generales y/o particulares de las pólizas<sup>177</sup>.

En este sentido, es relevante reproducir los considerandos 9°, 10° y 11° de la ya citada sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N°1028-2012, que declara el derecho de los consumidores a acudir siempre a los Juzgados de Policía Local, de conformidad a los artículos 3° letra c) y 50 A de la LPDC, quitándole todo valor a la cláusula compromisoria pactada en las condiciones generales de la póliza:

*“Que, habiéndose establecido previamente, que el contrato de seguro celebrado entre las partes se encuentra sometido a las normas de la Ley 19.496, para efectos de solicitar las indemnizaciones que correspondan por el incumplimiento eventual de las obligaciones del asegurador (proveedor del servicio), cabe preguntarse si las acciones que emanan de los*

---

<sup>177</sup> CASTILLO, Ximena. Op. Cit. pp. 289-290.

derechos establecidos en el referido cuerpo legal pueden ser conocidas y juzgadas por otro tribunal que aquel que señala la Ley.

**Que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores consagra determinados derechos a favor del consumidor, que tienen el carácter de irrenunciables, entre los cuales se encuentra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales ocasionados por el 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 (artículo 3, letra c). A su turno, el artículo 50 A, del citado cuerpo legal, establece que los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanen de la presente Ley.**

Que lo antes señalado nos lleva a concluir que cuando lo que se ventila es una infracción a los derechos del consumidor, **no resulta posible sustraer dicho juzgamiento de la competencia de la jurisdicción ordinaria señalada en la Ley**".

En iguales términos se pronunció la Corte de Apelaciones en un fallo posterior de fecha 8 de julio de 2016:

**"Que en lo concerniente a la existencia de una cláusula compromisoria que, según estima la compañía de seguros, sustrae el conocimiento de este asunto de los juzgados de policía local, cabe señalar que ella no puede hacerse valer respecto del ejercicio de acciones que deriven de la Ley N°19.496, cuya competencia es entregada a los juzgados de policía local, más aún encontrándonos ante un derecho infraccional o sancionatorio –de orden público-, que no puede ser encomendado a un juez árbitro"**<sup>178</sup>. [énfasis añadido].

Las sentencias antes expuestas dan cuenta que los tribunales nacionales, previo a las modificaciones incorporadas por la Ley Pro Consumidor, ya estimaban que las cláusulas compromisorias pactadas en las pólizas no podían sustraer válidamente el conocimiento de las controversias de consumo de la competencia de los Juzgados de Policía Local. Actualmente, con el texto de la nueva letra g) del artículo 3° de la LPDC, se refuerza este argumento.

---

<sup>178</sup> Considerando 7°. Corte de Apelaciones de Santiago. 8 de julio de 2016. Rol N°594-2016. Disponible en línea en: [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°645590597 [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022].

Con todo, si aun pudieran subsistir ciertas dudas respecto a la primacía de las disposiciones de la LPDC por sobre las del Ccom y el DFL N°251 en materia de procedimientos individuales indemnizatorios en aplicación de los criterios antes indicados, éstas pueden despejarse mediante la aplicación del criterio pro consumidor consagrado en el artículo 2° ter de la LPDC. Teniendo en consideración que esta máxima obliga a los intérpretes jurídicos a preferir aquellas disposiciones que beneficien y otorguen una mayor protección a los intereses de los consumidores<sup>179</sup>, se debería concluir que el consumidor tiene, al menos, el derecho a elegir y eventualmente optar por utilizar el procedimiento indemnizatorio normado por la LPDC. Ello, toda vez que las normas procedimentales contenidas en las leyes especiales no logran garantizar el debido acceso a la justicia ni la eficaz protección al consumidor.

En efecto, el procedimiento del artículo 543 del Ccom no garantiza al consumidor su derecho a la indemnización adecuada en caso de incumplimiento de los DPI por la compañía y/o corredor de seguros, por las siguientes razones: **(i)** se limita sólo a las controversias entre aseguradores y asegurados. En consecuencia, el tomador y el beneficiario del seguro no podrían utilizar dicho procedimiento para solicitar la correspondiente indemnización derivada de los errores, omisiones o infracciones de los aseguradores; **(ii)** el desmedido costo del arbitraje constituye una limitación importante para que los asegurados puedan acceder a la justicia. La excepción que hace la norma al permitir a los asegurados recurrir a la justicia ordinaria cuando reclamen una indemnización menor a las 10.000 Unidades de Fomento no soluciona este problema. Primero, porque es un criterio discriminatorio, que conculca el derecho de los tomadores, asegurados o beneficiarios cuya reclamación exceda dicho monto para recurrir ante los tribunales ordinarios de justicia. Luego, porque es un criterio arbitrario, ya que no consta en la historia de la ley justificación alguna para la fijación del umbral de las 10.000 Unidades de Fomento; y **(iii)** atendiendo a las dificultades que representa valorizar un siniestro, podrían generarse trabas para que los asegurados puedan acceder a la justicia ordinaria<sup>180</sup>.

A su vez, el procedimiento consagrado en el DFL N°251 tampoco garantiza el derecho de los tomadores, asegurados o beneficiarios para obtener la debida indemnización ante la vulneración del DPI por las compañías o corredores de seguro, por los siguientes motivos: **(a)**

---

<sup>179</sup> VÁSQUEZ, María Fernanda. Op. Cit. pp. 156-157.

<sup>180</sup> VÁSQUEZ, María Fernanda. Op. Cit. pp. 137-145.

queda entregada a la sola discreción de la CMF la decisión de conocer y resolver el conflicto; y **(b)** el asegurado queda subordinado a la voluntad del asegurador y/o del corredor de seguros para poder dar curso al procedimiento, dado que debe ser solicitado de común acuerdo por las partes. Al igual que en el caso anterior, la excepción que permite al asegurado o al beneficiario someter unilateralmente el conflicto a la CMF cuando el monto de la indemnización reclamada no sea superior a 120 Unidades de Fomento, o a 500 Unidades de Fomento cuando se trate de seguros obligatorios, no salva el problema, por los mismos argumentos esgrimidos para el caso del artículo 543 del Ccom y, adicionalmente, teniendo en consideración que, igualmente, seguirá dependiendo exclusivamente de la CMF la decisión de dirimir el conflicto<sup>181</sup>.

Por consiguiente, el procedimiento establecido en la LPDC ofrece una mayor protección y defensa a los intereses de los tomadores, asegurados y beneficiarios, principalmente, porque pueden acceder libremente a él, bastando que se cumplan los requisitos legales para ello. Asimismo, es beneficioso para los consumidores si se considera que el legislador confeccionó sus reglas en atención a la asimetría existente entre los consumidores y proveedores, lo cual no se verifica en los procedimientos contemplados en las leyes especiales.

En consecuencia, en virtud del principio pro consumidor, debería entenderse que será competente para conocer las acciones indemnizatorias derivadas de infracción a los DPI el árbitro arbitrador, el juez de letras en lo civil o los juzgados de policía local, a elección del consumidor<sup>182</sup>. Entender lo contrario implicaría vulnerar el derecho básico de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna (artículo 3° letra e) de la LPDC), el cual constituye un derecho irrenunciable anticipadamente por los consumidores, según lo dispone el artículo 4° de la misma ley.

Por último, es importante tener en consideración que, conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 3° de la LPDC, son derechos del consumidor los derechos de los asegurados consagrados en las leyes y demás normativa especial que regula al seguro. En consecuencia, la infracción a cualquier derecho establecido en las leyes y normas especiales constituye una infracción a los derechos de los consumidores y, por ende, contravienen referido artículo 3° inciso final, por lo que habilitan a los consumidores para demandar la

---

<sup>181</sup> VÁSQUEZ, María Fernanda. Op. Cit. pp. 145-147.

<sup>182</sup> RUBIO, Francisco. Op.Cit. pp. 41-42.

indemnización asociada a dicha infracción ante los tribunales competentes conforme a la LDPC.

En conclusión, en base a los criterios y derechos antes expuestos, los Juzgados de Policía Local serán siempre competentes para conocer de las acciones civiles derivadas de las infracciones a las normas que imponen DPI a los proveedores de seguros de las leyes especiales (Ccom y DFL N°251) así de la LPDC.

### **3. Procedimientos sancionatorios: ¿Existe superposición entre las facultades de la CMF y el SERNAC?**

En cuanto a la facultad de sancionar infraccionalmente el incumplimiento de los DPI por parte de las compañías y corredores de seguros, también se han planteado conflictos entre las competencias de la CMF y las de los Juzgados de Policía Local.

Quienes niegan la competencia del Juzgado de Policía Local para establecer la responsabilidad infraccional de compañías y corredores de seguros, se basan principalmente en los siguientes argumentos: **(i)** la existencia de leyes especiales y la especialidad de las facultades sancionatorias de la CMF; y **(ii)** la transgresión del principio general del derecho “*non bis in íbidem*”<sup>183</sup>.

En relación al primer argumento, se ha dicho que el contrato de seguro se encuentra regulado en leyes especiales, las cuales establecen como entidad fiscalizadora a la CMF, por lo que este organismo sectorial cuenta con la atribución exclusiva de sancionar infraccionalmente a las compañías y corredores de seguros<sup>184</sup>.

El artículo 1° inciso 2° del DL N°3538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, define a este servicio público como la entidad reguladora de las compañías y corredores de seguros, que le corresponde velar por: **(i)** el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero; **(ii)** la promoción del cuidado de la fe pública; y **(iii)** que los fiscalizados

---

<sup>183</sup> CARVALLO, José Joaquín. *Incompetencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de controversias sobre contratos de seguros*. Revista Chilena de Derecho de Seguros N° 24, Santiago, Chile, año 2015, p. 258. Disponible en línea en: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/10/Francisco-Rubio.pdf>. [Fecha de consulta: 17 de octubre de 2021].

<sup>184</sup> CARVALLO, José Joaquín. Op. Cit. p. 256.



cumplan en sus operaciones y actividades con las leyes, reglamentos estatutos y demás disposiciones que las rijan.

El citado DL N°3538 otorga facultades sancionatorias a la CMF y establece el procedimiento para la aplicación de dichas sanciones, entre las cuales se incluyen multas a beneficio fiscal.

Asimismo, la letra b) del artículo 3° prescribe que es atribución y obligación de la SVS, hoy CMF: *“b) Fiscalizar las operaciones de las compañías de seguros, hacer arqueos, pedir la ejecución y presentación de balances y otros estados financieros e informes en las fechas que estime conveniente, revisar sus libros y sus carteras y, en general, solicitar todos los datos y antecedentes que le permitan imponerse de su estado, desarrollo y solvencia y de la forma en que cumplen las prescripciones de ésta y de las demás leyes vigentes, y dictar normas generales para los efectos de valorizar sus inversiones pudiendo ordenar para estos efectos las demás medidas que fueren menester (...)”*.

Para determinar si es posible que los Juzgados de Policía Local o los tribunales ordinarios de justicia puedan imponer sanciones infraccionales a los proveedores de seguros, se debe atender al principio de especialidad normativa contenido en el artículo 2° bis de la LPDC. Lo anterior, ya que el conflicto no puede ser resuelto por el criterio de jerarquía, ya que estas disposiciones tienen la misma jerarquía de la LPDC (rango de ley).

Al igual que para el caso de los procedimientos individuales indemnizatorios, para resolver este conflicto de normas, es necesario distinguir entre los procedimientos por interés individual y los procedimientos por intereses colectivos o difusos de los consumidores.

En cuanto a los procedimientos por interés individual de los consumidores, atendido el tenor literal del artículo 2° bis, que fija el ámbito de aplicación de la LPDC, no serían aplicables las normas sustantivas ni procedimentales de la LPDC para imponer sanciones infraccionales a las aseguradoras y corredores de seguros, por dos motivos: **(a)** se establecen sanciones infraccionales en la ley especial, lo cual excluye la aplicación de las normas sustantivas de la LPDC, conforme a la letra a) del artículo 2° bis; y **(b)** la letra c) del artículo 2° bis establece una excepción a la inaplicabilidad de la LPDC a actividades reguladas por leyes especiales sólo en lo relativo a los procedimientos para solicitar indemnización de perjuicios, sin incluirse

dentro de dicha excepción a los procedimientos sancionatorios. Por consiguiente, en este caso primaría la aplicación de las leyes especiales<sup>185</sup>.

Coincidimos en que la afirmación anterior podría admitir una excepción, esta es, cuando la LPDC contiene una norma infraccional específicamente tipificada para una determinada actividad económica<sup>186</sup>. Sin embargo, esta excepción no es aplicable a los seguros, dado que no existe ninguna disposición de la LPDC que establezca sanciones infraccionales especiales para el mercado asegurador.

En razón de lo anterior, los aseguradores y compañías de seguros sólo podrán ser sancionados infraccionalmente conforme a lo dispuesto en las leyes especiales.

Con todo, compartimos la opinión del profesor Rodrigo Momberg, respecto a que la inaplicabilidad de la LPDC a las sanciones infraccionales no implica un perjuicio para los consumidores, ya que una correcta interpretación de la ley permite concluir que, la existencia de una condena infraccional previa impuesta a la compañía o corredor de seguros, no constituye un requisito para la interposición de la acción civil de indemnización de perjuicios<sup>187</sup>. En consecuencia, los consumidores pueden solicitar el resarcimiento de sus perjuicios en sede de consumo, sin necesidad de deducir conjuntamente la querrela infraccional<sup>188</sup>.

Así las cosas, no se estaría infringiendo el principio de interpretación pro consumidor, toda vez que este último tendrá el derecho a recurrir al tribunal competente conforme a la LPDC para obtener la indemnización de los perjuicios experimentados por la infracción de los DPI por parte de los proveedores, independientemente de la suerte que siga la responsabilidad infraccional de ellos. A mayor abundamiento, atendido que la CMF no cuenta con competencia para decretar el pago de una indemnización de perjuicios en favor de los tomadores,

---

<sup>185</sup> MOMBERG, Rodrigo. *Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N°19.496 sobre protección de los consumidores* Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, volumen 28, Coquimbo, Chile, año 2021, p. 5. Disponible en línea en: <https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2021-002> [Fecha de consulta: 11 de julio de 2022].

<sup>186</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2021. Ob. Cit. p. 11. El autor pone como ejemplo el inciso 2° del artículo 25 de la LDPC que establece una sanción infraccional exclusiva para los servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos.

<sup>187</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2021. Op. Cit. p. 17. En efecto, el autor señala que las disposiciones de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que específicamente en su artículo 9° dispone que la acción civil debe interponerse dentro del procedimiento contravencional, rige supletoriamente a los juicios en materia de derechos del consumidor. Por lo tanto, prima lo dispuesto en los artículos 50 H y 50 I de la LPDC, cuyo tenor permite concluir que el consumidor puede escoger demandar la responsabilidad civil del proveedor, sin interponer la demanda contravencional.

<sup>188</sup> MOMBERG, Rodrigo, 2021, Ob. Cit. p. 7.

asegurados o beneficiarios, negar la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer dichas acciones por no haberse determinado la responsabilidad infraccional de la compañía o corredor de seguros, implicaría vulnerar el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, consagrado en la letra e) del artículo 3° de la LPDC<sup>189</sup>.

Ahora bien, en relación al procedimiento por intereses colectivos o difusos de los consumidores, como ya hemos venido diciendo, su aplicación no está condicionada ni siquiera a la existencia de un procedimiento de la misma naturaleza en la ley especial y tiene lugar independientemente si las normas sustantivas que dirimen el conflicto se encuentran contenidas en la misma LPDC o en la ley especial.

En consecuencia, serán competentes los tribunales ordinarios de justicia para conocer de las demandas infraccionales interpuestas de manera colectiva o difusa por los asegurados, beneficiarios y tomadores. Sin perjuicio de lo anterior, respecto a la aplicación de las leyes sustantivas, correspondería imponer las sanciones y multas establecidas en las leyes especiales (Ccom y DFL N°251) y no las dispuestas en la LPDC.

Ahora corresponde analizar el segundo argumento utilizado para excluir la aplicación de la LPDC, este es, que otorgarle competencia a los Juzgados de Policía Local para imponer sanciones infraccionales a las aseguradoras y sus auxiliares implicaría vulnerar el principio jurídico *non bis in ídem*.

En palabras simples, el principio *non bis in ídem* prohíbe que una misma persona sea sancionada dos veces por un mismo hecho, lo cual se configura si existe entre dichas sanciones identidad de sujeto, hecho y fundamento<sup>190</sup>.

En este sentido, es importante aclarar que este principio no implica declarar a priori incompetente a alguno de los órganos sancionadores para conocer el asunto, sino que más bien impide que quien ya ha sido sancionado por una vía, sea sancionado nuevamente por el mismo hecho por una vía distinta. En efecto, si existen facultades concurrentes, como ocurre

---

<sup>189</sup> VÁSQUEZ, María Fernanda. Op. Cit. p. 157.

<sup>190</sup> GÓMEZ, Rosa. *El non bis in ídem en el derecho administrativo sancionador*. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, número 49, Valparaíso, Chile, año 2017, p .114. Disponible en línea en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512017000200101> [Fecha de consulta: 16 de julio de 2022].

en este caso, este principio exige que los demás órganos competentes se inhiban de conocer y sancionar un hecho que ya ha sido conocido y sancionado por otro.

Ahora bien, para el análisis que nos ocupa, reviste especial importancia el requisito de la identidad de fundamento. Dicha identidad se verifica cuando las normas sancionatorias de dos o más estatutos jurídicos concurrentes protegen un mismo bien jurídico. Por lo anterior, cabe advertir que el sólo hecho que las disposiciones se encuentren consagradas en distintos cuerpos normativos no implica per se que no exista identidad de fundamento entre ellas. Por el contrario, será necesario determinar caso a caso si el bien jurídico que ambas buscan proteger es o no el mismo, independientemente del estatuto en que se encuentren contenidas<sup>191</sup>.

En este sentido, es relevante tener en cuenta lo fallado por el Tribunal Constitucional en la sentencia de fecha 2 de agosto de 2019, que conociendo un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Aguas Andinas S.A., estimó que no existía infracción al principio *non bis in ídem* al sancionar una misma conducta en virtud de la ley sectorial (Ley N°18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios) y de la LPDC, por no existir el mismo fundamento:

*“QUINQUAGÉSIMO PRIMERO: Que, en este caso, cabe consignar que la posibilidad de que la requirente pueda ser sancionada por el corte del suministro de agua potable, tanto por la Superintendencia de Servicios Sanitarios –de estimarse concurrentes infracciones a preceptos de la Ley N°18.902– como por el Tribunal Civil –de estimarse que concurren infracciones a la Ley N°19.496– no repugna a la Constitución, pues cada uno de los órganos estatales mencionados actuará en virtud de fundamentos y bienes tutelados que resultan distintos.*

*En el primer caso, el estatuto orgánico de la superintendencia y el cumplimiento de la regulación de los servicios sanitarios que en el caso cautela el abastecimiento continuo de estos. En el segundo, por su parte, la defensa de los consumidores, según las disposiciones de la Ley N°19.496.*

---

<sup>191</sup> GÓMEZ, Rosa. Ob. Cit. p. 115.

**No existen, por consiguiente, los mismos fundamentos normativos ni los mismos bienes jurídicos protegidos, lo que descarta en definitiva la infracción al principio constitucional en que se funda el reproche de constitucionalidad, motivo suficiente por el cual habrá de ser desestimado**<sup>192</sup>. [énfasis añadido].

Es claro que el fundamento de las normas sancionatorias de la LPDC es la debida protección y defensa de los intereses y derechos de los consumidores. Por su parte, el bien jurídico protegido por el DL N°3538, según consta en su artículo 1°, es el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitar la participación de los agentes de mercado y promover el cuidado de la fe pública. En definitiva, el fundamento de la ley sectorial es la debida regulación de las actividades de los agentes del mercado financiero, entre los cuales se encuentran los agentes del mercado de seguros, de manera que el beneficio para los intereses de los consumidores es sólo una consecuencia indirecta y secundaria derivada del cumplimiento de dicha regulación por parte de las compañías y corredores de seguros<sup>193</sup>.

En virtud de todo lo anterior, estimamos que no existe identidad de fundamento entre las normas de la LPDC y la normativa sectorial que regula el mercado asegurador.

Con todo, sin perjuicio que no se vislumbra una vulneración al principio *non bis in ídem*, entendemos que igualmente no sería correcto concluir que pueden imponerse a las aseguradoras y corredores de seguros las sanciones infraccionales prescritas en la LPDC, así como tampoco es posible entender que pueda utilizarse el procedimiento establecido en la LPDC para la aplicación de dichas sanciones, materias en las cuales prima la aplicación de las disposiciones de la legislación sectorial, por aplicación del principio de especialidad normativa reconocido en el artículo 2° bis de la LPDC.

Finalmente, respecto a la concurrencia de las facultades fiscalizadoras del SERNAC y de la CMF, es relevante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 58 de la LPDC, en específico, en su inciso 1° y en su letra g). El inciso 1° de esta norma consagra la obligación del SERNAC de velar por el cumplimiento de las normas de la LPDC y de las demás normas

---

<sup>192</sup> Considerando 15°. Tribunal Constitucional. 2 de agosto de 2019. "Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Andinas S.A.". Rol N°4795-18. Disponible en línea en: <https://bit.ly/3AvaD45> [Fecha de consulta: 17 de julio de 2022].

<sup>193</sup> MOMBERG, Rodrigo. 2021. Op. Cit. p. 14.

que digan relación con la protección del consumidor. Por su parte, la letra g) señala que corresponderá especialmente al SERNAC la función de: *“g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. **La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales**”*. [énfasis añadido].

De las normas antes señaladas, se evidencia que las facultades fiscalizadoras del SERNAC se extienden a las actividades regidas por leyes especiales y fiscalizadas por entidades sectoriales (como la CMF), contando con legitimación expresa para **(i)** denunciar la infracción de los derechos de los consumidores, sea que éstos se encuentren contenidos en la LPDC o en las demás leyes y normativa especial, ya sea en sede de consumo o ante los órganos jurisdiccionales y fiscalizadores sectoriales; y **(ii)** ejercer las acciones indemnizatorias y hacerse parte en los procedimientos indemnizatorios para la defensa de los intereses colectivos o difusos, ya sea por la transgresión de las normas consagradas en la LPDC y/o de las disposiciones de las leyes y demás normativa especial.

Así lo ratifica el tenor del artículo 58 bis de la LPDC, que impone a los fiscalizadores sectoriales la obligación periódica de informar al SERNAC acerca de las sanciones que impongan a sus fiscalizados: *“Asimismo, los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2 bis de esta Ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones”*.

A mayor abundamiento, con la nueva letra h) y el último inciso del artículo 3° de la LPDC, que reconocen la calidad de derechos sustantivos la LPDC a aquellos contemplados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de los derechos de los consumidores, es aún más indiscutido que el SERNAC tiene

facultades para velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores consagrados en las leyes especiales que reglamentan el contrato de seguro.

Así las cosas, discrepamos de aquellos que estiman que existe superposición entre las facultades otorgadas al SERNAC Financiero y aquellas conferidas a la CMF, y que, de esta manera, se afectaría el principio de la especialidad normativa y el principio de coordinación que deben observar los órganos de la administración del estado, de conformidad al artículo 3° inciso 2° de la Ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado<sup>194</sup>.

Es necesario hacer presente que, en la Historia de la Ley SERNAC Financiero, queda de manifiesto que su creación se hizo necesaria debido a que los organismos sectoriales existentes a esa fecha, tales como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la Superintendencia de Valores y Seguros, no podían ocuparse de la protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros, ya que fueron creados para cumplir con el rol de ente fiscalizador de los agentes de la banca y del mercado asegurador, respectivamente, razón por la cual se aprovechó estructura del SERNAC para crear el SERNAC Financiero y entregarle como misión principal la defensa de los consumidores de servicios y productos financieros.

En cuanto al rol que cumple el SERNAC Financiero, compartimos la reflexión del profesor José Roa en la discusión de la Ley Pro Consumidor, en cuanto a que éste actúa como denunciante ante los organismos sectoriales y son éstos últimos quienes aplican las respectivas sanciones infraccionales, por lo que no puede entenderse de ninguna forma que las atribuciones entregadas al SERNAC Financiero reemplacen a la autoridad sancionatoria sectorial<sup>195</sup>.

A este respecto, también compartimos lo expuesto por el Director del SERNAC señor Lucas del Villar en la discusión de la Ley Pro Consumidor, en el sentido que el SERNAC no reemplaza las atribuciones de las entidades sectoriales, sino que las complementa, mediante el ejercicio de las acciones colectivas indemnizatorias destinadas a que los consumidores

---

<sup>194</sup> Así lo expresó el Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, señor José Manuel Mena, en la discusión de la Ley N°21.398 que consagra a los derechos de la Ley N°18.010 como derechos básicos del consumidor. Historia de la Ley N°21.398. p. 199.

<sup>195</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 553.

obtengan la debida reparación de los perjuicios que han experimentado con ocasión de la infracción de los proveedores<sup>196</sup>.

Ello, toda vez que los órganos sectoriales, entre los cuales se encuentra la CMF, no tienen facultades para condenar a sus fiscalizados al pago de indemnizaciones de perjuicios en favor de los consumidores afectados, por lo que es el SERNAC es quien toma ese rol ejerciendo las acciones colectivas correspondientes ante los tribunales ordinarios de justicia<sup>197</sup>.

En consecuencia, siendo la CMF y el SERNAC Financiero organismos sectoriales que actúan dentro de un mismo mercado, pero que se les han encomendado misiones distintas, es crucial que trabajen de forma coordinada, de manera que puedan ejercer una fiscalización eficiente y oportuna sobre las prácticas de los agentes de la banca y de los mercados financieros, cumpliendo así el mandato legal que les impone el referido principio de coordinación establecido en la Ley N°18.575.

En este sentido, desde el 17 de enero de 2012, se encuentra vigente un convenio marco de cooperación suscrito entre el SERNAC y la SVS (hoy CMF), que, de conformidad artículo Segundo, tiene como principal objeto **(i)** establecer las bases de cooperación recíproca entre la CMF y el SERNAC para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que formulen asegurados, inversionistas y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con los mercados, productos o entidades fiscalizadas por la CMF, **(ii)** la entrega por parte del SERNAC Financiero de información sobre mediaciones y demandas colectivas que pudieren afectar a los fiscalizados y **(iii)** el desarrollo de actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado.

Con todo, es evidente que la existencia de este trabajo colaborativo y coordinado es fundamental para que ambos organismos puedan cumplir sus funciones, lo cual adquiere aún más relevancia en el mercado de seguros, si se tiene en consideración que una cantidad importante de los reclamos que recibe cada año el SERNAC por parte de los consumidores corresponden a dicho mercado.

---

<sup>196</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 563.

<sup>197</sup> Historia de la Ley N°21.398. p. 553.



## CONCLUSIONES

Hoy coexisten dos estatutos legales paralelos aplicables a los DPI en la contratación de seguros: por una parte, el estatuto protector de los derechos de los consumidores, compuesto por la LPDC y el Reglamento de Comercio Electrónico, y por otra, el estatuto especial que regula la actividad de seguros, conformado por el Ccom, el DFL N°251 y la normativa emanada de la CMF (Circulares y NCG). Las normas de consumo son generales respecto a las normas que regulan el mercado de seguros, siendo estas últimas entonces las normas especiales en esta materia.

Ante la desafortunada redacción de las normas de la LPDC que determinan su ámbito de aplicación, en especial del artículo 2° bis, y, por ende, la falta de criterios claros en nuestro sistema jurídico que arbitren la procedencia de la aplicación de las disposiciones de estos estatutos a cada materia y que determinen cuándo las normas de uno u otro estatuto se prefieren en aquellos casos en que existan conflictos normativos entre ellas, se hace necesario recurrir a los criterios clásicos de resolución de antinomias normativas, al criterio pro consumidor y demás derechos del consumidor incorporados por la Ley Pro Consumidor para determinar cuál es el estatuto jurídico aplicable a las materias relacionadas a los DPI de las compañías y corredores de seguros.

Conforme expusimos, para la solución de estos conflictos normativos género – especie suscitados entre las disposiciones de la LPDC y las leyes especiales que reglamentan al seguro, los criterios deben aplicarse en el siguiente orden: 1° criterio de jerarquía, 2° criterio de especialidad, 3° criterio cronológico y 4° criterio pro consumidor.

Así las cosas, las disposiciones que se aplican a cada una de las materias sustantivas abordadas en este trabajo son las siguientes:

En primer lugar, respecto a los DPI aplicables a la publicidad de seguros, rigen los artículos 17 L, 28, 28 A, 28 B y 30 de la LPDC,

En segundo lugar, respecto al derecho a retracto, se debe distinguir: **(i)** Contratación en reunión especialmente convocada por el proveedor: letra a) del artículo 3° bis de la LPDC; **(ii)** Contratación por medios a distancia: artículo 538 del Ccom y artículo 3° bis, teniendo el

asegurado o tomador el derecho a optar por el estatuto jurídico que le parece más favorable a sus intereses; y **(iii)** Deber de informar la exclusión, existencia y forma de ejercer el retracto: artículo 3° bis de la LPDC y el artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico.

En tercer lugar, respecto a los DPI, se deben distinguir las dos fases que lo componen y, seguidamente, en ambas fases, se debe distinguir si el seguro fue contratado directamente con la compañía de seguros o si fue contratado a través de un corredor de seguros.

En la primera fase, consistente en el deber de suministro de información propiamente tal, el estatuto aplicable se compone de las siguientes normas: **(i)** Contratación directa con la aseguradora: artículo 514 del Ccom y artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LDPC; y **(ii)** Contratación a través de corredor de seguros: artículos 3° letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LDPC.

Adicionalmente, cuando la contratación se efectúa por medios electrónicos o a distancia, a los DPI antes señalados, se agregan los establecidos en los artículos 12 A y 32 de la LPDC, así como también las disposiciones del Reglamento de Comercio Electrónico.

A su vez, respecto a las ofertas y promociones de seguros, se agregan a los DPI antes indicados, los DPI específicos consagrados en los artículos 35 y 36 de la LPDC y en el artículo 20 del Reglamento de Comercio Electrónico

Por su parte, la segunda fase, consistente en el deber de asesoramiento (compuesto a su vez por el deber de consejo y el deber de advertencia), se rige por las siguientes disposiciones: **(i)** Contratación directa con la aseguradora: número 1) del artículo 529 del Ccom; y **(ii)** Contratación a través de corredor de seguros: inciso 5° del artículo 57 del DFL N°251 y números 1) y 5) del DS 1055.

Seguidamente, las normas procesales aplicables a las reclamaciones de perjuicios de los consumidores ante la infracción de algunos de los DPI por parte de las compañías o corredores de seguros son los siguientes:

Respecto a los procedimientos por intereses colectivos o difusos, se aplican siempre las normas procesales de la LPDC.

En cuanto a procedimientos por intereses individuales, será competente para conocer las acciones indemnizatorias derivadas de infracción a los DPI el árbitro arbitrador, el juez de letras en lo civil o los juzgados de policía local, a elección del consumidor.

Respecto a los procedimientos infraccionales, será la CMF el órgano competente para conocer y sancionar, por primar la aplicación de las sanciones y procedimientos establecidos en el DL N°3538 sobre los de la LPDC.

Con todo, si bien la CMF y el SERNAC Financiero son organismos sectoriales que actúan dentro de un mismo mercado, se les han encomendado misiones distintas, por lo que es crucial que trabajen de forma coordinada, de manera que puedan ejercer una fiscalización eficiente y oportuna sobre las prácticas de los agentes de la banca y de los mercados financieros, cumpliendo así el mandato legal que les impone el principio de coordinación establecido en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de La Administración del Estado.

## BIBLIOGRAFÍA

### Doctrina

AMAYA, LORETO. Principales Novedades de la Nueva Ley de Seguro. 2014. Revista de Estudios Ius Novum N°7, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, Chile. [en línea] [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°643668749. [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021].

BARRIENTOS, MARCELO. 2015. Nuevos deberes precontractuales de información en los certificados de cobertura provisorio, definitivo y la propuesta del contrato de seguro. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 22, N° 1 [en línea] <<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532015000100003>> [Fecha de consulta: 4 de octubre de 2021].

BARROS, ENRIQUE. 2006. Tratado de responsabilidad extracontractual. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Chile. [en línea] <<http://bibliografias.uchile.cl/3598>> [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2021].

BELLO, ANDRÉS. 1981. Obras Completas de Andrés Bello. Fundación La Casa de Bello, 2ª edición, tomo XIV, Caracas, Venezuela.

BOBBIO, NORBERTO. 1987. Teoría general del Derecho. Temis, Bogotá, Colombia.

CARRASCO, EDISON. 2014. El concepto "especial" en el Código Civil: diferencias de significación entre el artículo 4° y el artículo 13. Ius et Praxis, vol. 20, N°1, Talca, Chile. [en línea] <<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122014000100010>> [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2022].

CARVALLO, JOSÉ JOAQUÍN. 2015. Incompetencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de controversias sobre contratos de seguros. Revista Chilena de Derecho de Seguros N° 24, Santiago, Chile. [en línea] <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/10/Francisco-Rubio.pdf>. [Fecha de consulta: 17 de octubre de 2021].

CASTILLO, XIMENA. 2014. Los textos asimétricos y el control preventivo de abusividad, Cuadernos de Análisis Jurídico, Colección de Derecho Privado VIII, Condiciones Generales de la Contratación y Cláusulas Abusivas, Fundación Fernando Fueyo, Santiago, Chile. [en línea] <<http://fundacionfueyo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/05/Caj-8.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021].

CHAMATROPULOS, DEMETRIO. 2016. Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo (más algunos aspectos adicionales...), Revista Código Civil y Comercial, volumen número I-II, Editorial La Ley, Buenos Aires, Argentina.

CONTRERAS, OSVALDO. 2020. Derecho de Seguros. Análisis Sistemático de la Nueva Ley Chilena sobre el Contrato de Seguro. Legal Publishing, Santiago, Chile.

CORDERO, EDUARDO. 2009. El sentido actual del dominio legal y la potestad reglamentaria. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°32, Valparaíso, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512009000100012>> [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022]

CRARWELL, RICHARD. 2000. Freedom of Contract, en POSNER, Eric, Chicago Lectures in Law and Economics, New York, Foundation Press.

DE LA MAZA GAZMURI, IÑIGO y CORTEZ LOPEZ, HERNÁN. 2021. La Ley 19.496 como un supuesto de descodificación material y su relación con las leyes especiales a las que alude el artículo 2 bis. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, N°56, Valparaíso, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4151/s0718-685120210056-1330>> [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

DE LA MAZA, IÑIGO y LÓPEZ, VERÓNICA. 2021. La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: Un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos. Revista Chilena de Derecho, volumen 48, N° 2, Santiago, Chile. [en línea] <<http://ojs.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/40135/32091>> [Fecha de consulta: 2 de abril de 2022].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2020. Lex specialis: sobre el artículo 2° bis de la ley 19.496. Revista de Derecho, vol. 88, N°247, Concepción, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.29393/rd247-3imls10003>> [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2022].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2015: El mal que no quiero: La información como técnica de protección de los consumidores, Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid, N°31, Madrid, España. [en línea] <<https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/6473/8019>> [Fecha de consulta: 9 de octubre de 2021].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2011. La distribución del riesgo y la buena fe. A propósito del error, el dolo y los deberes precontractuales de información. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, Chile. [en línea] <<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512011000200003>> [Fecha de consulta: 29 de octubre de 2021].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2010. El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: Los deberes precontractuales de información. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 17, N°2. [en línea] <<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532010000200002>> [Fecha de consulta: 5 de octubre de 2021].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2010. Tipicidad y Atipicidad de los Deberes Precontractuales de Información. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, XXXIV, Valparaíso, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512010000100002>> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021].

DE LA MAZA, IÑIGO. 2003. Contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿Por qué el estado y no solamente el mercado?, Revista Chilena de Derecho Privado, Volumen 1. [en línea] <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2572113>> [Fecha de consulta: 15 de abril de 2022].

GOLDENBERG, JUAN LUIS. 2018. Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección. Revista de derecho (Concepción), volumen 86, número 244. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000200009>> [Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2021].

GÓMEZ, ROSA. 2017. El non bis in ídem en el derecho administrativo sancionador. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, número 49, Valparaíso, Chile. [en línea] <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512017000200101>. [Fecha de consulta: 16 de julio de 2022].

HENRÍQUEZ, MIRIAM. 2013. Los jueces y la resolución de antinomias desde la perspectiva de las fuentes del derecho constitucional chileno. Estudios Constitucionales, vol. 11, N°1, Santiago, Chile. [en línea] <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002013000100012> [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022].

HERNÁNDEZ, GABRIEL. 2014. La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión, Madrid, España. Editorial Marcial Pons. [en línea] <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138847> [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2021]

HOYL, RODRIGO y RUIZ-TAGLE, CARLOS. El Contrato de Seguro. 2014. Análisis de las coberturas de vida e incendio en la nueva ley N°20.667. Monografías, 1° tomo, Thomson Reuters, Santiago, Chile.

ISLER, ERIKA. 2015. Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496. Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política, Vol 6, N° 2, Temuco, Chile. [en línea] <https://portalrevistas.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/924/830> [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2021].

JARA, RONY. 2006. Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955”, Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes, N°12, Santiago, Chile. [en línea] [www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jurídica-N°-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf](http://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jurídica-N°-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf) [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2022].

LÓPEZ, PATRICIA. 2020. Los consumidores hipervulnerables ¿una categoría dogmática necesaria?. [en línea] <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2020/11/30/Los->

[consumidores-hipervulnerables-una-categoria-dogmatica-necesaria.aspx](#)> [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2021].

MOMBERG, RODRIGO. 2021. Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N°19.496 sobre protección de los consumidores Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, volumen 28, Coquimbo, Chile. [en línea] <https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2021-002>. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2022].

MOMBERG, RODRIGO. 2004. Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Revista de derecho, Valdivia, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002>> [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2022].

NASSER, MARCELO. 2014. Solución de Controversias tras la Entrada en Vigencia de la Nueva Ley sobre Contrato de Seguros N°20.667. Cuadernos de análisis jurídico, Colección de Derecho Privado VIII, Fundación Fernando Fueyo, Santiago. [en línea] <<http://fundacionfueyo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/05/Caj-8.pdf>> [Fecha de consulta: 3 de septiembre de 2021]

NINO, CARLOS. 2003. Introducción al análisis del derecho, Editorial Astrea, 2° edición, Buenos Aires, Argentina.

MARTINIC, MARÍA y REVECO, RICARDO. 2009. Acerca del error, su excusabilidad y otros tópicos. Revista Jurídica, 13 [en línea] [http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/703/Acerca\\_del\\_error.pdf?sequence=1](http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/703/Acerca_del_error.pdf?sequence=1) [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2021].

OPAZO, ROBERTO. 2013. Fundamento de los deberes precontractuales en las tratativas preliminares. Revista digital Nuevo Derecho: Creare scientia in ius, Envigado, Colombia. [en línea] [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl). ID Vlex N°645655909. [Fecha de consulta: 21 de octubre de 2021].

RÍOS, ROBERTO. El deber de información en el seguro como instrumento de decisión racional en la contratación y de tutela a favor del asegurado. Revista de Derecho Privado, N° 39. [en



línea] <<https://doi.org/10.18601/01234366.n39.09>> [Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2021].

RÍOS, ROBERTO. 2017. La declaración del riesgo en el seguro de vida, deber de informar y de informarse. Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros, volumen 26, número 47, Bogotá, Colombia. [en línea] <<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris47.drsv>> [Fecha de consulta: 1 de septiembre de 2021]

RÍOS, ROBERTO. 2014. El deber precontractual de información del asegurador, [en línea] <<https://docplayer.es/53988462-El-deber-precontractual-de-informacion-del-asegurador-pre-contractual-information-duty-of-the-insurer-roberto-rios-ossa-i.html>> [Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2021].

ROJAS, CARLOS. 2012. El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. THĒMIS-Revista de Derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú, N°62, Lima, Perú, [en línea] <<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021].

ROSSI, JORGE. 2017. El contrato de seguro, el deber de consejo y el empresario-consumidor. [en línea] <<https://aldiaargentina.microjuris.com/2017/05/18/el-contrato-de-seguro-el-deber-de-consejo-y-el-empresario-consumidor-rossi-jorge-o/>> [Fecha de consulta: 7 de noviembre de 2021].

ROSTIÓN, IGNACIO. 2014. SERNAC Financiero: Nuevos Deberes de Información y Responsabilidad Civil. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532014000100013>> [Fecha de consulta: 10 de abril de 2022].

RUBIO, FRANCISCO. 2019. Elementos para la armonización de la legislación de seguros y de consumo en la protección del consumidor de seguros. Revista de Derecho y Consumo, N° 3, Santiago, Chile. [en línea] <<https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/10/Francisco-Rubio.pdf>> [Fecha de consulta: 23 de octubre de 2021]

SALAZAR, ARTURO. 2018. La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N°19.496. Revista de Derecho y Consumo, N° 1, Santiago, Chile. [en línea] <<https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2018/01/Revista-DyC-Arturo-Salazar.pdf>> [Fecha de consulta: 8 de febrero de 2022].

SAAVEDRA, FRANCISCO. 1994. Teoría del Consentimiento. Editorial Jurídica Conosur.

SCHOPF, ADRIÁN. 2021. El lugar de la buena fe en la integración de los contratos en el Código Civil chileno, Revista Chilena de Derecho, vol. 48, N° 3. [en línea] <<https://www.scielo.cl/pdf/rchilder/v48n3/0718-3437-rchilder-48-03-55.pdf>> [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2021]

SOBRINO, WALDO. 2017. Seguros: el 'Deber de Información', el 'Deber de Consejo' y el 'Deber de Advertencia'. Editorial La Ley. [en línea] <http://www.saij.gob.ar/waldo-augusto-sobrino-seguros-deber-informacion-deber-consejo-deber-advertencia-dacf170275-2017-02-01/123456789-0abc-defg5720-71fcanirtcod?&o=29&f=Total%7CFecha/2017%5B20%2C1%5D%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20c#> [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2021]

TAPIA, MAURICIO. 2017. Protección de consumidores: revisión crítica de su ámbito de aplicación. Rubicón Editores, Santiago, Chile.

TARDÍO, JOSÉ. 2003. El principio de especialidad normativa (Lex specialis) y sus aplicaciones jurisprudenciales. Revista de Administración Pública, N°162, Madrid, España. [en línea] <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/784932.pdf>> [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2022].

VÁSQUEZ, MARÍA FERNANDA. 2018. Solución de conflictos en el contrato de seguro: algunos problemas que se plantean a partir del sistema actual y su coexistencia con el régimen de consumo. una propuesta de interpretación y reconstrucción. Revista de Derecho, N°244, Concepción, Chile. [en línea] <<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000200129>> [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022].

VIAL DEL RÍO, VÍCTOR. 2003. Teoría General del Negocio Jurídico. 5ta Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Chile.

ZIMMERMANN, REINHARD. 2008. El nuevo derecho alemán de obligaciones. Un análisis desde la historia y el derecho comparado, Editorial Bosch, Barcelona, España.

### **Normativa**

Código de Comercio.

Código Civil

Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Ley N°20.555 que modifica la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Ley N°21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

Reglamento de Comercio Electrónico del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Ley N°20.667 que regula el Contrato de Seguro.

Decreto con Fuerza de Ley N°251 de 1931, que rige a las compañías de seguros.

DL N°3538: Decreto Ley N°3538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Decreto Supremo N°1055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros.

CMF. Circular N°2123 de 2013.

CMF. Circular N°2126 de 2013.

CMF. Normas de carácter general N°330 de 2012 y 347 de 2013.

CMF. Norma de carácter general N°349 de 2013.

CMF. Norma de carácter general N°420 de 2017.

CMF. Norma carácter general N°171 de 2004.

CMF. Circular N°2148 de 2014.

SERNAC. Circular N°0184 sobre buenas prácticas en comercio electrónico.

SERNAC. Circular N°0187 sobre publicidad y prácticas comerciales.

SERNAC. Circular N°0326 sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19.

SERNAC. Circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo.

### **Jurisprudencia**

Corte de Apelaciones Coyhaique. 2015. Rol N°7-2015. [en línea] [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl) ID Vlex N°569845658. [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

Corte de Apelaciones de Coyhaique, 2006, Rol N°22-2006.

Corte de Apelaciones de Concepción. 2015. Rol N°235-2014. [en línea] [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl) ID Vlex N°572619158. [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

Corte de Apelaciones de Concepción. 2014. Rol N°228-2013. [en línea] [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl)

Corte de Apelaciones de Concepción. 2014. Rol N°175-2014 [en línea] <[www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)> ID Vlex N°579424526 [Fecha de consulta: 24 de octubre de 2021].

Corte de Apelaciones de Santiago. 2014. Rol N°265-2014. [en línea] <[www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)> ID Vlex N°580977830. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2022].

Corte de Apelaciones de Santiago. 2016. Rol N°594-2016. [en línea] <[www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)>. ID Vlex N°645590597. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022].

Corte de Apelaciones de Santiago. 2013. Rol N°1028-2012. [en línea] <[www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)> ID Vlex N°579586958. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2022].

Corte de Apelaciones de Santiago. 2007. Rol N°3073-2003. Disponible en línea en: <http://www.legalpublishing3.cl/>. Cita online WL CL/JUR/3963/2007 [Fecha de consulta: 24 de octubre de 2021].

Corte Suprema. 2016. Rol N°4903-2015. Disponible en línea en: <[www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)> ID Vlex N°65094884. [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2022].

Tribunal Constitucional. 2019. Rol N°4795-18. [en línea] <https://bit.ly/3AvaD45>. [Fecha de consulta: 17 de julio de 2022].