

Legal |
Opinión | Artículo 1 de 2

El asegurado como consumidor y la aplicación de la LPC en la jurisprudencia reciente

"...Una revisión de las sentencias pronunciadas por las Corte de Apelaciones entre los años 2011 y 2023 revela que los JPL se han declarado incompetentes para conocer estos asuntos y que inicialmente las Cortes de Apelaciones aceptaron la declaración de incompetencia de los JPL, aduciendo que el artículo 543 del Código de Comercio constituía norma especial y que el asegurado solo podría optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria si el monto del siniestro es inferior a 10.000 UF..."

Jueves, 21 de septiembre de 2023 a las 16:49



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Patricia López

El pasado 6 de septiembre se realizó el seminario "Una década de la Reforma a la ley del Contrato de Seguros", patrocinado por la Fundación Fernando Fueyo Laneri y el PSLG Abogados, en el que se analizaron diversos tópicos, uno de los cuales, que es el que me correspondió exponer, refiere al asegurado como consumidor y al ámbito de aplicación de la LPC.

Existe consenso entre los autores nacionales de que el asegurado –definido en el artículo como 513 del Código de Comercio como "aquel a quien afecta el riesgo que se transfiere al asegurador"- reviste la calidad de consumidor. Y es que, si bien este artículo no lo califica como tal, provee los insumos necesarios para determinar si puede reconducirse a dicha calidad. En efecto, el cruce esta definición con aquella prevista en el art. 1 N° 2 de la Ley 19.496 (LPC) para el consumidor permite arribar a la conclusión que el aseguradoreviste tal calidad porque contrata dicho servicio otorgado por



la aseguradora para satisfacer necesidades normalmente personales y no se involucra en los procesos de producción, comercialización o prestación a terceros. A ello se agrega que el contrato de seguro normalmente es de adhesión y que a partir de la Ley 20.555 de 2011 es un producto financiero.

El problema es determinar si el asegurado puede invocar la LPC para solicitar la cobertura no otorgada o el reembolso de gastos acordados en la póliza o su estatuto protector sólo queda restringido a la normativa de seguros representada por el Título VIII del Código de Comercio (Cco) y el DFL 251 sobre Compañías de Seguros, S.A. y Bolsas de Comercio.

El caso es el siguiente: el asegurado deduce querrela infraccional e indemnización de daños ante el Juzgado de Policial Local (JPL) invocando la LPC porque la aseguradora se niega a cubrir el siniestro consistente en el robo de su automóvil, los daños de inundación, la totalidad de los daños causados a la vivienda asegurada por el Tsunami de 2010 pagando una cantidad muy inferior, o no reembolsa los gastos médicos derivados de una cirugía ocular practicada a un beneficiario. Acá al menos se infringen el artículo 12 de la LPC (que contempla la obligación del proveedor de "respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio") y el 3 letra e) de dicha ley relativo a la reparación integral del consumidor.

Una revisión de las sentencias pronunciadas por las Cortes de Apelaciones entre los años 2011 y 2023 revela que los JPL se han declarado incompetentes para conocer estos asuntos y que inicialmente las Cortes de Apelaciones aceptaron la declaración de incompetencia de los JPL, aduciendo que el artículo 543 del Cco constituía norma especial y que el asegurado solo podría optar por ejercer su acción ante la justicia ordinaria si el monto del siniestro es inferior a 10.000 UF.

La argumentación, contenida en las sentencias de las Cortes de Apelaciones de Talca (Rol 415-2011, Rol 432-2011, Rol 692-11), de Valparaíso (Rol 243-2010), de Temuco (Rol 54-2019) y de Coyhaique (Rol 37-2022), puede resumirse como sigue:

1º El artículo 2 bis de la LCD no se aplica a las empresas de servicios reguladas por leyes especiales.

2ª La norma aplicable a las disputas entre asegurado y aseguradora es el artículo 543 del Código de Comercio que dispone que "cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro, o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o monto de la indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes cuando surja la disputa. Si los interesados no se pusieren de acuerdo en la persona del árbitro, éste será designado por la justicia ordinaria y, en tal caso, el árbitro tendrá las facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, debiendo dictar sentencia conforme a derecho".

3ª El reclamo formulado por el asegurado en aquellos casos en que requiere cobertura de la póliza o reembolso de gastos no dice relación con la actividad de la aseguradora en su calidad de proveedora de bienes o servicios sino en la interpretación de normas contractuales del contrato de seguro, contenidos en su respectiva póliza en que se expresa la competencia de un árbitro y, en subsidio, de los tribunales ordinarios de justicia.

4º La expresión "justicia ordinaria" contenida en el inciso tercero del artículo 543 del Cco debe interpretarse a la luz de lo prescrito en el artículo 5 del COT, debiendo concluirse que los JPL no forman parte de ella, pues dicha expresión no se encuentra asociada a dichos juzgados sino a los civiles.

Sin embargo, dicho examen de sentencias también muestra que hasta el 2023 las Cortes de Apelaciones mayoritariamente han resuelto que los JPL son competentes para conocer de una querrela infraccional y una demanda de indemnización impetrada por el asegurado que invoca la LPC.

Las sentencias que acogen dicha tesis son las pronunciadas por las Cortes de Apelaciones de San Miguel (Rol 285-2021), de Santiago (Rol 1028-12, Rol 265-2014, Rol 594-2016 y Rol 1722-2018), de Talca (Rol 42-2016), de Coyhaique (Rol 7-2015 de 23 de abril de 2015 y 38-2020), de Concepción (Rol 87-2013 y 235-14), de Antofagasta (Rol 9-12) y de Rancagua (Rol 169-2022).

Los argumentos pueden sintetizarse como sigue:

1º Si bien el artículo 2º bis de la LPC dispone que dicha ley no es aplicable en caso de servicios regulados por leyes especiales, agrega una serie de excepciones, interesando en este caso las del literal a) y c). El primero de ellos hace aplicable la LPC a "aquellas situaciones en que la controversia recaiga sobre materias que la normativa específica no prevea". El segundo prevé su aplicación a aquellos casos relativos "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".

2º No puede considerarse en el tenor del artículo 543 del Cco el derecho que le asiste al asegurado de accionar por la infracción de los deberes que le corresponde al proveedor conforme los artículos 12 y 23 de la LPC ni tampoco el derecho de solicitar la indemnización por tal incumplimiento, pues se trata de aspectos sujetos a la disciplina del derecho del consumidor.

3º El objeto de la LPC es regular el vínculo de consumo, tutelando las prerrogativas de los consumidores, de modo que se trata de una normativa que complementa al estatuto jurídico de seguros, tornándose una regulación aún más específica, que debe primar en la especie.

4º La Ley 20.555 incorporó normas destinadas a extender la aplicación de la LCD a los consumidores

financieros, aludiendo expresamente a las compañías de seguros, por lo que el asegurado puede ser considerado como consumidor para tales efectos.

5º El artículo 4º de la LCD prescribe que los derechos establecidos por dicha ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores, de lo que se desprende la imposibilidad de renunciar a la legislación aplicable a través de una cláusula compromisoria. Por su parte, el artículo 50 A de la LPC establece que los JPL conocerán de todas las acciones que emanen de dicha ley.

6º Los incisos segundo y tercero del artículo 16 de la LPC le confieren al consumidor la posibilidad de recusar al árbitro sin expresión de causa, lo cual se entiende sin perjuicio del derecho que este tiene de recurrir siempre ante el tribunal competente.

7º Ni en el Código de Comercio ni en el Decreto con Fuerza de Ley N°251 o en el Decreto Supremo N°863 de 1989 se contienen normas relacionadas con el procedimiento indemnizatorio, de modo que al no existir norma especial es plenamente aplicable la LPC.

8º Debe considerarse que estamos dentro del ámbito de aplicación de la LPC que contiene un estatuto protector que se materializa en el principio in dubio pro consumidor, que significa interpretar dichas leyes de acuerdo a sus principios y finalidades inspiradoras, en caso de duda, protegiendo al consumidor en cuanto contratante más débil (considerando décimo tercero del voto de minoría de Ruperto Pinochet en sentencia de la Corte de Apelaciones de Talca, Rol 692-11).

9º El consumidor queda mejor protegido en el contexto de un procedimiento más rápido, eficaz y menos oneroso para dirimir su asunto que equilibra de mejor forma la asimetría de poder ante una aseguradora dotada de mejores recursos y condiciones para litigar, dejando la LPC a ambas partes en un mejor pie de igualdad.

Nosotros podemos añadir otro argumento, cual es que el asegurado es un consumidor financiero y, como lo hemos indicado en [otro sitio](#), hipervulnerable, de modo que requiere un estatuto protector que refuerce o complemente la tutela que la Ley 20.667 pretendió otorgarle y que, como ha destacado [María Fernanda Vásquez](#), no resultó tan efectiva como se quisiera.

Establecida la procedencia de la LPC, cabe preguntarse con qué carácter se aplica. Como ha señalado [Iñigo de la Maza](#) deberá preferirse esta en todo aquello que no se encuentre suficientemente disciplinado en la ley especial. Dicho de otra forma, la LPC se aplica en forma complementaria al estatuto de seguros y supletoriamente en aquellas materias que este no prevé y que desprotegen al asegurado. Tales son: i) el derecho a la reparación adecuada y oportuna de todos los daños por incumplimiento del proveedor ii) el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, iii) la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio; iv) las normas relativas a

cláusulas abusivas e ineficacia contractual; v) la obligación de información de los proveedores de productos financieros; vi) las acciones colectivas y vii) las normas relativas a la publicidad e información, que se complementa con la NCG N° 349 de 2013.

Cuestión distinta es si el asegurado puede optar entre el estatuto jurídico de seguros y la LPC en aquellas materias en que esta última contiene una regulación más tuitiva, como acontece con el deber de información. Habrá que esperar si la tendencia jurisprudencial mayoritaria a la que hemos aludido sigue siendo la prevalente y si ella se verá fortalecida por el principio proconsumidor, consagrado normativamente en el artículo 2 ter a partir de la Ley 21.398. Todo parece indicar que ese será el nuevo rumbo que seguirán nuestros tribunales.

** Patricia López Díaz es profesora de derecho civil de la Universidad Diego Portales e Investigadora de la Fundación Fernando Fueyo Laneri.*

0 Comentarios

 **Fernando López** ▼



Sé el primero en comentar...



Comparte

Mejores Más nuevos Más antiguos

Sé el primero en comentar.

[Suscríbete](#)

[Política de Privacidad](#)

[No vendan mis datos](#)

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online