



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE CENSURA A MAPFRE
COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE
CHILE S.A.**

SANTIAGO, 22 MAR 2012

RESOLUCIÓN EXENTA N° 122 /

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra f) y 27 del D.L. 3.538, de 1980; 3° letra b) del D.F.L. N° 251, de 1931; 24 y 25 del D.S. 863 de Hacienda, de 1989; Circular N° 1487, de este Servicio, antecedentes adjuntos, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, se recibieron en esta Superintendencia reclamaciones de Inversiones e Inmobiliaria el Rosal S.A., relativas a la actuación de Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. respecto de la póliza N° 101-10-00108512 y la liquidación del siniestro derivado del terremoto ocurrido el día 27.02.10.

2.- Según los antecedentes del caso, queda establecido lo siguiente:

i) Con ocasión del sismo de 27.02.10 la reclamante denunció un siniestro que afectó al inmueble e instalaciones de su propiedad, procediendo la aseguradora a acoger a tramitación el siniestro, siendo asignada su liquidación al liquidador Oficial Faraggi Global Risk S.A.

ii) El liquidador emitió su Informe de Liquidación N° 131198 el 18.12.10, informe en el que se señala que el monto ajustado sería de U.F. 388.439,89 y el monto a indemnizar la suma equivalente a U.F. 282.857,89.- correspondiente al saldo a indemnizar descontados los anticipos.

iii) El informe de liquidación fue impugnado por el asegurado y la aseguradora. Sin embargo, el liquidador rechazó ambas impugnaciones, ratificando la indemnización propuesta en su informe, emitiendo la respuesta al asegurado el 04.01.11 y a la compañía el 06.01.11.

iv) Contestadas las impugnaciones por el liquidador, no consta que la aseguradora manifestara su conformidad ni disconformidad, como tampoco que notificará al asegurado la resolución adoptada respecto del siniestro.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono. (56-2) 473 4000
Fax. (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

v) Por otra parte, con fecha 18.01.11 la sociedad reclamante presentó una carta en la oficina de partes de la compañía aseguradora, requiriendo información relativa a la subsistencia de diferencias respecto de la indemnización, así como del derecho que le asistía para recurrir al procedimiento de resolución de conflictos establecido en la póliza, comunicación que la aseguradora no respondió.

vi) Finalmente, cabe considerar que, según los antecedentes, luego de haberse solicitado judicialmente por la reclamante la designación de un árbitro, se habría designado en la audiencia respectiva –de común acuerdo- a don Arturo Yrarrázaval Covarrubias, quien debería resolver sobre las diferencias existentes entre las partes.

3. Que, por Oficio Reservado N° 609 de 23.09.11 se formularon los siguientes cargos al asegurador: i) Infracción a lo previsto en el artículo 24 del D.S. 863, por cuanto la compañía no habría manifestado su conformidad o disconformidad con la liquidación; ii) Infracción a lo dispuesto en el artículo 25 del D.S. 863 de 1989, ya que la compañía no notificó al asegurado su resolución, con indicación que tenía derecho a recurrir al procedimiento establecido en la póliza para reclamar el pago de su pretendida indemnización o solucionar las dificultades que subsistan; iii) Infracción a las instrucciones impartidas al mercado asegurador a través de la Circular N° 1.487 de 17.07.2000, sobre la tramitación de consultas y reclamos en materia de seguros, particularmente lo previsto en el número 3 del capítulo II de la Circular N° 1.487, dada la falta de respuesta a la presentación efectuada por el asegurado el día 18.01.11.

4.- Que, mediante presentación recibida en este Servicio el de 12 de octubre de 2011, la aseguradora formuló sus descargos, planteándose, entre otros, los siguientes argumentos:

i) Respecto de la supuesta infracción a lo previsto en el artículo 24 del D.S. 863, se señala que no existiría infracción, toda vez que ni el asegurado ni la compañía estaban en condiciones de otorgar su conformidad a la respuesta del liquidador, mencionando que ambas partes sabían que la otra estaba disconforme con lo obrado por el liquidador, no sólo porque tuvieron acceso a las respectivas impugnaciones, sino que además porque sus ejecutivos sostuvieron reuniones en las que así quedó de manifiesto.

Además, hacen presente que la disposición por la que se les formulan cargos no sería imperativa ni podría serlo, añadiendo que su claro tenor literal expresaría que las partes “tendrán” un plazo “para manifestar conformidad”, lo que significa que poseen un derecho, tienen una facultad que pueden ejercer dentro del plazo establecido, pero de forma alguna podrían estar obligadas a ello.

Sostienen que la norma sólo permitiría o entregaría ese derecho a manifestarse positivamente respecto al caso, pero no exige ni utiliza término alguno que pueda interpretarse como obligación de manifestar disconformidad. Así, indican que si la norma fuese imperativa, establecería claramente que las partes deben manifestar su conformidad o disconformidad, y no como ocurre que las partes tienen un plazo para manifestar sólo su conformidad, sin aludir en pasaje alguno al caso contrario, por lo que si las partes guardan silencio, como ocurrió en este caso, se debe entender que no hay conformidad.

Añaden que lo anterior sería absolutamente lógico, pues las partes ya manifestaron su disconformidad con la liquidación mediante la impugnación al informe de liquidación y contestada ésta, solo cabe opinar o ejercer el derecho a manifestar su conformidad con la respuesta a la impugnación que otorga el liquidador, pero en el Oficio se les elevarían cargos fundados en no haber manifestado su “conformidad o disconformidad con la liquidación”.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Señalan que lo anterior no sería jurídicamente correcto pues la norma sobre cuya base se formula el cargo alude a que las partes puedan –tiene el derecho, no están obligadas- manifestar su conformidad luego de contestada la impugnación, mencionando que de forma alguna exigiría que se exprese obligatoriamente un nuevo pronunciamiento respecto a si se acepta o no la liquidación.

Añaden que siendo así, no habrían infringido la norma mencionada, por cuanto no podría estar obligada a manifestar su consentimiento con la contestación a la impugnación, pues señalan que eso sería ilógico, injusto e irracional, ya que se les obligaría a aceptar algo, y, por otro lado, la norma no obligaría a las partes a manifestar su “disconformidad con la liquidación”, como habría sido entendido por el Servicio al formular cargos, no sólo porque la disposición en su texto no se pronuncia respecto a esa posibilidad ni establece la obligación de dicho pronunciamiento, si no por la sencilla razón que la liquidación ya fue impugnada por las partes, demostración suficiente que no existiría conformidad con ella.

También, hacen presente que bajo el supuesto que dicha manifestación favorable o negativa fuese obligatoria, lo que niegan, sería claro que el asegurado de todas maneras siempre estuvo en conocimiento que la compañía habría manifestado su disconformidad, pues ello habría sido comentado en las reuniones sostenidas entre ejecutivos de ambas empresas.

ii) Respecto de la supuesta infracción a lo previsto en el artículo 25 del D.S. 863, sostienen que la compañía no posee plazo para informar al asegurado la resolución definitiva adoptada y la existencia de un procedimiento de resolución de divergencias al que puede recurrir, aunque normalmente esta resolución se notifica rápidamente. Con todo, señalan que el caso que nos ocupa no es un caso sencillo y antes de emitir una resolución definitiva debían estudiar numerosos antecedentes, agregando que encontrándose en dicho proceso, el abogado del asegurado tomó contacto telefónico con el Fiscal de Mapfre informándole que su cliente no estaba dispuesto a esperar la culminación de dicho estudio, que consideraba dilatorio, motivo por el cual le requirió la designación inmediata de un Juez Arbitro para dirimir la contienda, ante lo cual se le indicó que la compañía pronto emitiría una resolución, pero el representante del asegurado insistió en que ejercería las acciones de rigor.

Añaden que para resolver esta materia, habrían tres aspectos fundamentales que deberían considerarse, primero que sería claro e irrefutable que el asegurado conocía la postura de la compañía respecto de la liquidación de siniestro; que no estaba dispuesto a esperar que la compañía analizará los antecedentes del caso y que sabía que cualquier divergencia relacionada con el cumplimiento o interpretación del contrato de seguro debía recurrirse al procedimiento establecido en la póliza. En este sentido, indican que los puntos anteriores serían clarísimos pues el correo electrónico de fecha 28 de enero de 2011 -cuya copia acompañan-, así lo dejaría en evidencia, mencionando que el asegurado sabría cual era la posición de la compañía, no estaba dispuesto a esperar y sabría que frente a tal situación debía recurrir al procedimiento arbitral previsto en la póliza.

También, indican que a pesar que habrían aceptado uno de los árbitros propuestos por el asegurado, éste materializó su requerimiento a través de una presentación a la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 3 de febrero de 2011, un día después de la respuesta favorable de la compañía.

Estiman sorprendente que el asegurado haya sostenido y este Servicio acogido la petición en orden a que se le sancione por no informar la posición adoptada por la

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

compañía y más aún, que se haya estimado necesario indicarle cual era el procedimiento establecido en el contrato para resolver las diferencias, pues no cabría duda que el asegurado conocía perfectamente estas materias, ya que antes que la compañía emitiera su resolución ya la habría demandado, agregando que no les parecería racional exigir que informe a un asegurado respecto al procedimiento que debe seguir para dirimir una controversia cuando, de hecho y de derecho, habría ejercido las acciones precisas y necesarias para activar dicho procedimiento, lo que da cuenta que las conocía y estaba asesorado al respecto.

Indican que la norma que nos ocupa apunta a que sea la compañía quien tenga la carga de informar al asegurado acerca de procesos que éste último pueda desconocer para ejercer sus derechos y resguardar su patrimonio, pero de manera alguna podría llegar a ser exigible cuando el mismo asegurado ha ejercido tal derecho sin esperar a que el asegurador notifique su resolución, añadiendo que formular un cargo equivale a otorgar gravedad a una formalidad absolutamente innecesaria en circunstancias que no se habría violentado ningún derecho del asegurado, no se le habría privado de ninguna acción ni se le habría ocultado información.

También, plantean que las formalidades serían necesarias para resguardar o proteger los derechos de las partes y en este caso, ningún derecho se habría afectado, pues ambas los habrían ejercido con pleno conocimiento de su existencia, alcance y objeto.

En definitiva, y dado que el artículo 25 del D.S. 863 no establecería un plazo para que la compañía emita la resolución cuya ausencia justifica la formulación de cargos y el hecho que mientras la compañía decidía que resolución adoptar fue demandada por el asegurado, por lo que sería obvio que no era necesario indicarle cual era el procedimiento establecido en la póliza para resolver las divergencias, estiman que no existiría mérito para formular cargos por una supuesta infracción a esta norma.

iii) Respecto de la supuesta infracción a las instrucciones impartidas a través de la Circular N° 1.487 por cuanto no se habría dado respuesta a una carta remitida por el asegurado a Mapfre, en los términos exigidos en el número 3 del capítulo II de la Circular N° 1.487, señalan que en términos similares a los expuestos al cargo anterior, podrían formular sus descargos para este caso, pues como se acredita con un sencillo análisis de las fechas, la compañía tenía plazo para responder esta carta hasta el día 15 de febrero de 2011, según se desprende de las exigencias de la antes referida Circular, pero el asegurado habría iniciado el juicio contra la compañía el 03.02.11, esto es varios días antes de la culminación del plazo que tenían para contestar.

Añaden que la carta se refiere a dos aspectos, que informen, en detalle, acerca de los argumentos en que fundaban el importe de la indemnización que reconocerían o su improcedencia y que informen acerca del derecho que le asistía al asegurado para recurrir al procedimiento establecido en la póliza para resolverse conflictos.

Mencionan que el asegurado no esperó ni siquiera el plazo establecido en la Circular y antes de permitirles responder los demandó, y siendo así, estiman que sería evidente que ya no parecería prudente explicarle con detalle acerca de los argumentos de esa parte para sostener el pago de una determinada indemnización o su procedencia, pues esa discusión habría cambiado de sede por decisión del propio asegurado.

Hacen presente que el N° 3 del Capítulo II de la Circular N° 1.457 está redactado en términos imperativos por lo que podría entenderse que bajo cualquier circunstancia debería responderse la carta, no obstante, indican que ello no se condice con el sentido común, ya que habría

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

significado responder que no contestarían porque habría un juicio en el que se debatirían los asuntos que se consultaba y los argumentos que se pedía, lo que les parece poco razonable, además de entender que ello no se condice con el espíritu de la Circular en cuestión, entre cuyos considerandos se establece que su objetivo es “velar por la adecuada protección de los derechos de los contratantes, asegurados o beneficiarios”.

Además, señalan que no creen exigible una conducta que no tendría utilidad alguna pues no generaba provecho a las partes, no afectaba la adecuada protección de los derechos del asegurado, no servía para impulsar el estado del caso y, al contrario podría dejar de ser inocua, por cuanto obligaría a una de las partes a expresar previamente con detalle sus argumentos cuando ya sabía que estos se ventilarían en un litigio, siendo inexigible cumplir con una conducta que, formalmente amparada en una norma, generaba perjuicio a una de las partes.

También, estiman que este Servicio debería considerar estos aspectos para exigir el cumplimiento de formalidades y que una norma administrativa no se preste para que una de las partes obtenga una ventaja procesal judicial por sobre otra, como habría sido el caso de haber contestado completa, precisa clara y oportunamente respecto de un asunto que ya se había traspasado al conocimiento de un órgano jurisdiccional.

Finalmente, estiman poco serio sostener, como lo habría hecho este asegurado, con éxito, que la compañía lo habría perjudicado porque no le ha informado los procedimientos judiciales que debe seguir para resguardar sus derechos, cuando éstos se han ejercido efectivamente con anterioridad a la presentación del propio reclamo.

iv) Por otro lado, la compañía ha hecho presente la inexistencia de perjuicios para el asegurado por las supuestas infracciones administrativas denunciadas y que han sido objeto de la formulación de cargos, circunstancia que estiman relevante para los efectos de aplicar sanciones.

5.- Que, mediante presentación de 15.11.11 se recibieron observaciones de Inmobiliaria e Inversiones El Rosal S.A. a los descargos del asegurador, señalándose en ésta las razones por las cuales cabría descartar los descargos de la compañía, planteándose, entre otros motivos, los siguientes:

i) Que, respecto del cargo por infracción al artículo 24, los descargos formulados no desvirtuarían ni la eximirían de responsabilidad por cuanto no constaría que hubiese manifestado su conformidad o disconformidad con el procedimiento de liquidación, para lo cual se indica tendría un plazo de cinco días, que venció sin comunicación de la entidad aseguradora.

Agregan que en ellos se evidenciaría una interpretación errónea de la norma contenida en el artículo 24, en perjuicio de los intereses del asegurado, el mismo que según Mapfre, debiese conformarse con el transcurso del tiempo a la espera de conocer la opinión final de la compañía respecto del procedimiento de liquidación, una vez evacuada la contestación a las impugnaciones por el liquidador, afirmación que estiman sin asidero jurídico u contrario al principio de protección de los derechos del asegurado.

Señalan que no sería factible amparar la posición según la cual se justifique que la compañía no se comunique con el asegurado, extendiendo irregularmente un estado de incertidumbre sobre su posición, luego que la liquidadora respondiera satisfactoriamente su impugnación

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

planteada al informe de liquidación, agregando que atendido lo claro de los fundamentos de éste para rechazar la impugnación de Mapfre se habría esperado una respuesta de su parte, la que nunca se recibió.

Además, señalan que sería absolutamente falso e impropio afirmar que se sostuvieron reuniones entre las partes involucradas en las cuales se haya debatido acerca de las posiciones de una y otra en relación con el Informe final de liquidación, reuniones que indican habrían sido solicitadas por el asegurado sin obtener respuesta de la compañía.

ii) Respecto al cargo por infracción al artículo 25, estiman inapropiada la interpretación de la compañía, que se atribuiría la facultad de comunicar en cualquier tiempo y a su mero antojo la persistencia de diferencias respecto del monto de la indemnización o sobre su procedencia.

Señalan que la argumentación de Mapfre no admitiría mayor análisis, más aún considerando que las normas deberían interpretarse en relación con las demás disposiciones del mismo texto, lo que se traduce en la necesidad de entender y aceptar la interpretación de los artículos 24 y 25 del Reglamento en su contexto armónico, evitando aquella interpretación que ampare el hecho que una compañía pueda permanecer absolutamente pasiva ante el siniestro de un cliente sólo por la circunstancia de manifestarse disconforme con la labor del liquidador, planteando, en definitiva, la equivocación de la compañía al sostener que no tiene plazo para informar al asegurado de las diferencias que persistieran, ejercitando para ello una interpretación sesgada y autorreferente del Reglamento.

iii) Respecto al cargo por infracción a la Circular N° 1.487, se ha señalado que el requerimiento de información que se explicitó a Mapfre mediante presentación de 18.01.11, habría sido con ocasión de su actuar antirreglamentario, y habría tenido sólo por objeto por esa vía aquella información que debió proporcionar la compañía al amparo de lo dispuesto en los artículos 24 y 25 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros, añadiendo que dicha carta sería reflejo del estado de incertidumbre que ocasionó su actuar en el ánimo del asegurado.

Señalan que la denunciada informó en sus descargos que estimó no resultaba procedente explicar con detalle al asegurado acerca de los argumentos para sostener el pago de una indemnización o su procedencia, lo cual indican no lo eximiría de responsabilidad, más aún habiendo podido dar cumplimiento a lo planteado en la respectiva Circular, haciendo valer aquellos argumentos que hoy aparecerían como una inapropiada justificación, pero que sólo confirmarían que no dio cumplimiento a lo dispuesto en el número 3 del capítulo II de esa Circular.

iv) En definitiva, plantean que en los descargos no se aportarían antecedentes distintos de los ya conocidos que permitan desvirtuar la responsabilidad de la compañía en los hechos descritos, agregando que por el contrario, se evidenciaría a través de dichos descargos una interpretación errónea de las normas reglamentarias que rigen el procedimiento de reclamación.

6.- Que, en cuanto a los descargos del asegurador, se tiene presente lo siguiente:

6.1.- Que, respecto de lo planteado sobre la imputación efectuada por incumplimiento a lo previsto en el artículo 24 del D.S. 863, de 1989, cabe considerar:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

i) Las normas de procedimiento que regulan la liquidación de siniestros son de aplicación imperativa, siendo improcedente, por lo tanto, entender su aplicación dispositiva, con la sola excepción de aquellas normas que otorgan un derecho a las partes, sobre la base de su exclusivo interés, como ocurre, por ejemplo, con la posibilidad de éstas de impugnar la recomendación del liquidador contenida en su informe. Sin embargo, ello no se desprende del tenor de lo dispuesto en el artículo 24, del cual cabe concluir que el asegurado y la compañía, en su caso, tienen que manifestar o exteriorizar su decisión, para lo cual se establece un plazo de cinco días, manifestación que tiene por finalidad que la otra parte conozca dicha decisión.

ii) En atención al sentido y objetivo del artículo 24 del D.S. 863, y entendida dicha disposición en forma armónica con lo dispuesto a continuación en el artículo 25 del referido reglamento, fuerza a concluir que la expresión “conformidad” contenida en el artículo, no puede ser entendida literalmente como sinónimo de aceptación, sino que ella comprende también el desacuerdo con lo resuelto por el liquidador, ya que sólo de esta manera puede exteriorizarse el parecer de la compañía, lo que es necesario para poder saber si persisten las diferencias y dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 25.

iii) En cuanto a los efectos que se atribuyen al silencio de las partes, cabe señalar que, en general, el silencio no puede ser interpretado como manifestación de voluntad en un sentido determinado, salvo en cuanto la ley haya establecido expresamente un efecto vinculado al mismo, lo que no ocurre en la especie.

iv) En cuanto a lo planteado en orden a que la disconformidad se habría planteado al impugnar el informe de liquidación, es menester señalar que dicha disconformidad fue con el informe de liquidación y no con la respuesta a la impugnación efectuada por el liquidador. Así, siempre que exista una respuesta del liquidador a la impugnación efectuada, deberá exteriorizarse la decisión que en virtud de ella se adopta, toda vez que en esta puede variarse la recomendación y los argumentos que el liquidador considere al fundar su respuesta pueden aportar antecedentes que hagan variar –o no– la decisión de la compañía.

v) Las normas del procedimiento de liquidación contenidas en el D.S. 863, forman un conjunto armónico y deben interpretarse sistemáticamente. De esta manera, si no fuera necesario manifestar el parecer de la compañía con las respuestas de la impugnación como lo exige el artículo 24, carecería de sentido la disposición del artículo 25, por cuanto se desconocería la existencia de diferencias entre las partes.

6.2.- Que, respecto de lo planteado sobre la imputación efectuada por incumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del D.S. 863, de 1989, es menester considerar, en primer término, que los descargos de la compañía permiten ratificar que nunca se comunicó al asegurado la decisión adoptada en los términos previstos en dicha norma, situación de hecho que funda el cargo realizado.

Que, en cuanto a lo planteado por la compañía respecto a la inexistencia de un plazo para manifestar su decisión, cabe desestimar dicho argumento, ya que del análisis de lo dispuesto en el artículo 24 y 25 del D.S. 863, resulta que este plazo es necesariamente el contemplado en el artículo 24, ya que ambas disposiciones deberían cumplirse simultáneamente, cuando corresponda, esto es, cuando el parecer de la compañía signifique que se mantienen las diferencias, caso en que debe informarse el derecho a recurrir al procedimiento de arbitraje para la resolución de las mismas.

Lo contrario, esto es, entender que la compañía no tiene plazo para comunicar su resolución, significaría transformar el deber que pesa sobre ésta en una obligación

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla, 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

meramente potestativa, carente de significación, lo que resulta contrario a la naturaleza del procedimiento, además de atentar contra la protección de los derechos de los asegurados. Así, persistiendo entre las partes las diferencias respecto del monto de la indemnización, la compañía queda obligada a notificar su decisión al asegurado, la cual debe ser comunicada en el plazo señalado en el artículo 24. En la especie el cargo formulado dice relación con que no existió la comunicación requerida por el referido artículo 25, en circunstancias que a la fecha de la formulación de cargos habrían transcurrido más de nueve meses desde que se contestó la impugnación por el liquidador, y que el asegurado había requerido en el mes de enero, directamente a esa compañía y luego a través de este Servicio, la comunicación de esa decisión.

Que, en cuanto a lo planteado por el asegurador respecto del conocimiento del asegurado de la posición de la compañía y el procedimiento para resolver las diferencias, así como que se habría solicitado la designación de un Juez Arbitro, tales alegaciones no desvirtúan el hecho que no se dio cumplimiento a lo previsto en el referido artículo 25 del Reglamento. En este sentido, es menester considerar que la normativa relativa al procedimiento de liquidación contenida en el D.S. 863 debe ser cumplida por las compañías de seguros, y respecto del artículo que nos ocupa, no contiene disposición alguna que permita dejar sin efecto su aplicación por un eventual conocimiento del asegurado por una vía no prevista en la norma, o bien, por el hecho de recurrir éste a la vía judicial. Además, cabe considerar que el asegurado requirió la comunicación de la decisión de la compañía, sea directamente, sea a través de este Servicio.

6.3.- Que, respecto de lo planteado sobre la imputación efectuada por incumplimiento a las instrucciones impartidas al mercado asegurador a través de la Circular N° 1.487 de 17.07.2000, particularmente lo previsto en el número 3 del capítulo II de la Circular N° 1.487, en razón de la falta de respuesta a la presentación efectuada por el asegurado el día 18.01.11, resulta que la respuesta a los descargos ha confirmado el hecho de no haberse respondido la referida presentación, hipótesis que sustenta el cargo realizado.

Que, en cuanto a los motivos por los que esa compañía no dio respuesta, cabe señalar que la norma en comento no prevé excepciones, debiendo siempre y en todo caso otorgarse una respuesta al asegurado, lo cual, además, no se opone a que la respuesta de la compañía pueda dejar a salvo la estrategia de defensa judicial, circunstancia que puede ser ponderada según los antecedentes del caso, y considerarse en el tenor de la respuesta a entregar.

6.4.- Que, en cuanto a lo señalado respecto de la falta de perjuicio al asegurado, la existencia o inexistencia de éste -que no se encuentran acreditadas en el expediente administrativo-, no es requisito o condición para la responsabilidad administrativa, sin perjuicio que pueda considerarse al determinar la entidad de la sanción aplicable.

7.- Que, no obstante que en la formulación de cargos se hizo presente la posibilidad de solicitar la apertura de un período probatorio, éste no fue solicitado, sin perjuicio de los antecedentes que acompañó la compañía a su respuesta de descargos.

8.- Que, en virtud de las consideraciones anteriores, resulta que los descargos del asegurador recibidos con fecha 12.10.11, no contienen a juicio de esta Superintendencia fundamentos plausibles para desvirtuar los cargos formulados por infracción a los artículos 24 y 25 del D.S. 863 de Hacienda, de 1989; y a la Circular N° 1487 de este Servicio.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

9.- Que, finalmente, al determinar la sanción aplicable a la aseguradora, se han ponderado los descargos efectuados por ésta, y la naturaleza de las infracciones respectivas.

RESUELVO:

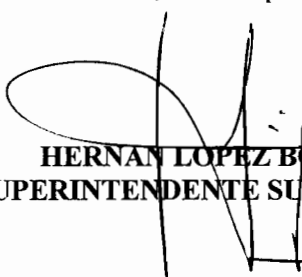
1.- Aplíquese a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., la sanción de censura, por las infracciones cometidas.

2.- La presente resolución deberá ser leída íntegramente en la próxima sesión de Directorio de la sociedad, debiendo quedar consignado en el acta respectiva lo señalado precedentemente, cuya copia deberá ser remitida a este Servicio dentro del quinto día hábil de celebrada ésta.

3.- Remítase a la sociedad sancionada copia de la presente Resolución para los efectos de su notificación y cumplimiento.

4.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. 3.538, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 46 del referido Decreto Ley. El primero de los cuales debe ser interpuesto antes esta misma Superintendencia dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente y el segundo debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.


HERNAN LOPEZ BOHNER
SUPERINTENDENTE SUBROGANTE



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl