

OFORD.: N°7626  
Antecedentes.: 1. Presentación de  
2. Of. Ord. N°  
3. Su respuesta de fecha  
4. Of. Ord. N°  
5. Su respuesta de fecha

Materia.: Informe.

SGD.: N°

Santiago, 21 de Marzo de 2014

De : Superintendencia de Valores y Seguros

A : Gerente General

Comuna: SANTIAGO - Ciudad: SANTIAGO - Reg. Metropolitana

---

Me refiero a su respuesta al Ord. de la referencia, mediante la cual se pronuncia rechazando la presentación de don \_\_\_\_\_, quien reclama respecto al procedimiento empleado por esa compañía para dar término a la vigencia de su Seguro "Salud Total" debido al incumplimiento de las formalidades establecidas en la Póliza para su terminación anticipada.

Conforme fuera informado por su representada, la compañía habría ejercido su legítimo derecho a poner término a la póliza del seguro en cuestión, para lo cual despachó carta al domicilio del asegurado, la que aparece fechada el día 04 de noviembre de 2013, informándose el término a contar del día 03 de diciembre de 2013.

No obstante aquello, de acuerdo a la presentación del interesado, dicha comunicación no cumplió las formalidades establecidas en el contrato en cuestión, cuyas Condiciones Generales se encuentran depositadas en este Servicio bajo el código POL (2 99 003), y que en lo pertinente disponen:

*"ARTÍCULO 5º: DURACIÓN DE LA PÓLIZA*

*Esta póliza tendrá una duración de 1 año, contado desde la fecha indicada en las Condiciones Particulares.*

*Su renovación será automática al final del período, a menos que alguna de las partes manifieste su opinión en contrario a través de carta certificada, y por lo menos con 1 mes de anticipación a la fecha de vencimiento." (lo subrayado es nuestro).*

De la disposición en comento se concluye que son requisitos para terminar válidamente y en forma unilateral el contrato, los siguientes: 1) envío de carta que comunique esta circunstancia; 2) anticipación de un mes previo al vencimiento del contrato, y; 3) la calidad de certificada de esta comunicación.

En virtud de lo anterior, faltando alguna de las formalidades establecidas en el contrato para el cese de su vigencia, habría de entenderse que contrariamente a lo sostenido por el asegurador, en la especie, no se habrían cumplido las condiciones previstas en la póliza que permitirían el ejercicio del derecho a la terminación del contrato, en forma

unilateral y anticipada, por lo que éste no podría tenerse como terminado válidamente, ello conforme se pasa a exponer.

En el caso en análisis, los antecedentes acompañados permiten concluir que a lo menos los dos últimos requisitos mencionados no se han cumplido, a saber:

1.- En primer lugar, existió demora en el envío de la carta que comunicó el término de la póliza, ya que en el supuesto que ésta terminaría su vigencia el día 03 de diciembre de 2013, como lo indica la comunicación enviada - toda vez que no se ha proporcionado copia de la propuesta ni de la póliza respectiva-, la carta de aviso de término unilateral debía ser expedida y despachada al menos el día 03 de noviembre de 2013 para dar cumplimiento a las condiciones establecidas en la póliza.

Ello en atención que para efectos de determinar el mes de anticipación al vencimiento de la Póliza, habrán de aplicarse las normas que el Código Civil establece sobre el cómputo de los plazos, verificando si ha dado cumplimiento a lo allí establecido. Dicho cuerpo legal dispone sobre el particular que los plazos han de ser completos, entendiéndose en el caso de plazos de meses, que su primer y último día debe tener el mismo número en los respectivos meses, por lo que si la Póliza debía terminar el día 03 de diciembre de 2013 de acuerdo a lo informado a su cliente, la comunicación debió ser fechada a lo menos al día 03 de noviembre, para cumplir con el mes de anticipación requerido en la Póliza, según las normas que rigen la materia, a saber:

*"Artículo 48 Código Civil. Todos los plazos de días, meses o años de que se haga mención en las leyes o en los decretos del Presidente de la República, de los tribunales o juzgados, se entenderá que han de ser completos; y correrán además hasta la medianoche del último día del plazo.*

*El primero y último día de un plazo de meses o años deberán tener un mismo número en los respectivos meses. El plazo de un mes podrá ser, por consiguiente, de 28, 29, 30 ó 31 días, y el plazo de un año de 365 ó 366 días, según los casos."*

2.- Por otra parte, habiéndose fechado el texto de la carta el día 04 de noviembre de 2013, materialmente ésta no pudo despacharse y cumplir el mes de anticipación exigido, sino a contar del 04 de diciembre de 2013, fecha en la cual ya se habría producido la renovación automática de la Póliza. Adicionalmente, dado que la carta está fechada el 4 de noviembre de 2013, se confirma su extemporaneidad toda vez que su emisión sería el día que esta misma señala, y no antes.

3.- A mayor abundamiento, resulta que el asegurado indica que sólo el día 29 de noviembre recibió la comunicación en su domicilio, es decir sólo 4 días antes de la fecha indicada por la compañía para su término, incumpléndose de este modo la antelación prevista en la póliza.

4.- Finalmente, en la especie tampoco se acreditó la utilización de un servicio de correo certificado, impidiendo con ello refrendar la fecha de entrega de la comunicación por parte de la aseguradora en algún servicio postal, la fecha de envío por parte de este último y la fecha de recepción de la carta por el asegurado, factores inherentes al despacho de correo certificado. La exigencia en cuestión se encuentra contenida en las Condiciones Generales de la Póliza para la eficacia de la terminación de ésta, y se

caracteriza por certificar tanto la fecha como el destinatario de entrega.

Conforme las consideraciones precedentes es menester tener presente que las formalidades contempladas para la terminación anticipada de la póliza obedecen a la debida protección de las partes, en particular del asegurado debido a la posición que éste tiene en la negociación y durante la vigencia del contrato de seguro. Los requisitos analizadas son copulativos y deben cumplirse a cabalidad ya que obedecen a las exigencias de ejecución del contrato de acuerdo al principio de buena fe que rige a las partes, afectándose dicho principio si la aseguradora no expide con celeridad y anticipación adecuada la carta aviso, ni le da carácter de certificada.

Asimismo, la falta de certificación en la entrega de dicha carta así como en la identificación del receptor de la misma, elementos inherentes a un servicio de correo certificado, no permiten una comunicación adecuada y cierta al asegurado, finalidad que persigue la exigencia fijada al respecto en las Condiciones Generales de la póliza.

A su vez, la obligación de manifestarse, y en particular el plazo de un mes de anticipación a la fecha de vencimiento de la vigencia inicial del contrato de seguro o de cualquiera de sus renovaciones, tiene por objeto fijar una fecha precisa a partir de la cual cesarán de correr por cuenta del asegurador los riesgos asegurados, así como permitir al asegurado que, tomando conocimiento de esta situación, pueda obtener el aseguramiento en otra compañía evitando el desamparo y la falta de cobertura de los riesgos.

Por las razones expuestas anteriormente, salvo nuevos antecedentes, cabría concluir que, incumplidos los requisitos señalados en la póliza, ésta no podrá tenerse como terminada válidamente, entendiéndose con sujeción a las normas contractuales que el seguro mantiene su vigencia en virtud de su renovación automática, conforme al artículo 5° de la Póliza.

En consecuencia, se solicita adoptar las medidas que correspondan a fin de ajustar su actuación en este caso concreto a las exigencias establecidas en la estipulación contractual señalada, informando a esta Superintendencia de la decisión que al respecto se adopte, o bien, de las gestiones que restarían para su resolución.

Adicionalmente, deberá informar a este Servicio si la medida en cuestión, esto es el término anticipado de la Póliza de Prestaciones Médicas, ha sido una decisión puntual en el caso del reclamante o una medida de carácter general, indicando a cuántos de sus asegurados ha afectado y las formalidades utilizadas para llevarla a cabo.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 28/03/2014

Saluda atentamente a Usted.



**FERNANDO REREZ JIMENEZ**  
JEFE AREA DE PROTECCIÓN  
AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO  
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE