

Santiago, 22 de julio de 2025

Antecedentes: Su presentación de fecha 07 de julio de 2025.

Materia: Informa respecto a devolución de prima de seguro.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : [REDACTED]

Se ha recibido su presentación de Antecedente, mediante la cual ha consultado a esta Comisión lo siguiente: *"Cómo opera la devolución de la prima de seguro donde la ley protege al consumidor en caso de arrepentirse de un seguro contratado a distancia o al cancelar una póliza antes de su vencimiento, garantiza la devolución de la prima no utilizada, reajustada a UF, y dentro de los plazos establecidos. Al respecto comentar el reglamento y documentar algún caso para conocer su operación. También indicar los casos en que se aplica y casos de ejemplo donde se ha sancionado a empresas aseguradoras que no cumplen con la ley"*. A respecto, cumple esta Comisión con señalar lo siguiente:

1.- Como cuestión previa, cabe señalar que los seguros son contratos mediante los cuales se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, según el periodo de vigencia y condiciones pactadas – artículos 512 y 518 del Código de Comercio (C. Com.). Los cuales, pueden ser celebrados a distancia o personalmente mediante corredor o agente de venta de la compañía de seguros.

2.- Así, en los contratos celebrados a distancia, el artículo 538 C.Com. establece el derecho a retracto para el contratante o asegurado, dentro del plazo de 10 días, contado desde que reciba la póliza, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo el derecho a la devolución de la prima que hubiere pagado. Sin embargo, lo anterior, no podrá ser ejercido si se hubiere verificado un siniestro, ni en el caso de los contratos de seguro cuyos efectos terminen antes del plazo precedentemente indicado.

3.- Así las cosas, cuando el asegurado ejerce el derecho a retracto, este deberá comunicarlo al asegurador o corredor de seguros que intermedió el seguro, por cualquier medio que permita la expresión fehaciente de voluntad, debiendo el asegurador o corredor conservar la comunicación correspondiente en forma íntegra y en un soporte duradero (Sección V, Circular N° 2148 de 2014).

4.- A su vez, a diferencia del retracto, el término anticipado de la póliza corresponde a aquella situación en que cualquiera da término anticipadamente al contrato. En cuanto a ello, dispone el artículo 537 C.Com.: *"Terminación anticipada. Las partes podrán convenir*

que el asegurador pueda poner término anticipadamente al contrato, con expresión de las causas que lo justifiquen, salvo las excepciones legales.

En todo caso, la terminación del contrato se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación.

El asegurado podrá poner fin anticipado al contrato, salvo las excepciones legales, comunicándolo al asegurador.

La prima se reducirá en forma proporcional al plazo corrido, pero en caso de haber ocurrido un siniestro de pérdida total se entenderá devengada totalmente".

5.- Ahora bien, para ambos casos la Circular 1763 de 2005, establece que: *"Cualquier devolución o reembolso de prima, total o parcial, a que el asegurador se vea obligado con motivo de la resolución, terminación o rescisión del seguro, baja siniestralidad o cualquier otra causa, se efectuará sólo a quien, en definitiva, soportó el pago en su patrimonio. Los reembolsos o devoluciones que no cumplan con lo anterior, serán considerados comisión".*

6.- Enseguida, la Circular N°2114 dispone que: *"Cuando por término anticipado o extinción de un contrato de seguro proceda la devolución de la prima pagada no devengada, la compañía aseguradora deberá poner la suma a devolver a disposición de quien corresponda, dentro del plazo de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del término del seguro".*

Asimismo agrega la Circular: *"La prima convenida en Unidades de Fomento u otra unidad de reajuste autorizada por la Superintendencia, se devolverá según el valor de dicha unidad a la fecha de su pago efectivo".*

7.- Adicionalmente a lo señalado, a su consulta respecto de sanciones impartidas por esta Comisión a aseguradoras que no hayan dado cumplimiento a las normas antes descritas, cumple este Servicio con informar que lo pertinente podrá observarse en las Resoluciones Exentas N°5.265 de 2022, N°10.100 de 2023 y N°3.278 de 2025. Aquellos actos administrativos se encuentran disponibles para su consulta en el sitio web de la Comisión, al que podrá acceder ingresando a la siguiente URL: https://www.cmfchile.cl/institucional/sanciones/sanciones_mercados_entidad.php

8.- A su vez, se hace presente que las diferencias que pudieren surgir entre asegurado y aseguradora con ocasión de la determinación del alcance y efectos de un contrato de seguro son asuntos de orden privado y, por consiguiente, deberán ser ventiladas dentro del procedimiento que corresponda según lo pactado por las partes (artículo 543 C.Com.).

Lo anterior, no obsta a que -en su caso- pueda ingresar mediante el portal de esta Comisión "CMF Supervisa", denuncias o reclamaciones en caso de incumplimiento normativo por parte de nuestros fiscalizados, como son las empresas dedicadas al comercio de asegurar y reasegurar y las personas que intermedien seguros. -<https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyname-890.html>- (Artículos 3, numeral 6, y 5, numeral 2, del Decreto Ley N° 3538, que crea la Comisión para el Mercado

Financiero)

[Redacted]

Saluda atentamente a Usted.



José Antonio Gaspar Candia
Director General Jurídico
Por Orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

[Redacted]