

OF. ORD: 201270

Santiago, 28 de octubre de 2025

Antecedentes: Su presentación de fecha 7 de octubre de 2025 sobre su siniestro denunciado N°1946503
Materia: Informa lo que indica.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A :

Se ha recibido su presentación del Antecedente, mediante la cual solicita a este Servicio la interpretación de lo dispuesto en el artículo 524 N°8 del Código de Comercio, específicamente en cuanto pide que esta Comisión declare que: "*a) Resulta no ser efectivo e ilegal que liquidador imponga al asegurado la obligación de probar a su costo la acreditación del siniestro y sus circunstancias. b) Que no es efectivo y resulta ilegal que sobre el asegurado pese de manera exclusiva la acreditación del origen del daño del siniestro, cuestión es fijada por ley de manera obligatoria e insustituible en el liquidador.*" Sobre el particular, cumple este Servicio con informar lo siguiente:

1.- Que, preliminarmente, cabe señalar que las materias consultadas podrían estar reguladas en la póliza respectiva (contrato), la cual no se ha tenido a la vista, por lo que resulta pertinente que revise las condiciones generales y particulares de su contrato.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, este Servicio está conforme con lo que plantea en su consulta, en lo relativo a que la obligación de "acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado (...)" que dispone el N°8 artículo 524 del Código de Comercio, que enumera las obligaciones del asegurado, no puede interpretarse como una carga para el asegurado que lo obligue a investigar y probar de manera exhaustiva la ocurrencia del siniestro, el origen del daño y si sus circunstancias están o no amparadas por una póliza. Lo anterior, por cuanto ello es propio del proceso de liquidación que puede ser llevada a cabo por la propia aseguradora o por un liquidador independiente. Al respecto, el artículo 12 del Decreto Supremo N°1055 de 2012 del Ministerio de Hacienda (en adelante, el "DS 1055") define los liquidadores de seguros como: "*personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, pueden ser contratadas por una compañía de seguros para **investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias** y determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario, en su caso.*"

En lo sucesivo, el inciso cuarto del artículo 19 del mismo cuerpo normativo indica: '*E/ procedimiento de liquidación es una sucesión de actos y gestiones vinculados entre sí,*

realizados por el liquidador designado con el fin de **emitir un informe técnicamente fundado sobre la cobertura del riesgo**, y el monto de indemnización que correspondiere por los daños sufridos a causa del siniestro denunciado."

En esa línea, el artículo 531 del Código de Comercio ("CCo") establece que el siniestro "se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador. (...)", sin perjuicio que el asegurador pueda acreditar que el siniestro fue causado por un hecho que no lo haga responsable en sus consecuencias, según el contrato o la ley.

A mayor abundamiento, si el siniestro proviniere de varias causas, el asegurador será responsable de la pérdida si cualquiera de las causas concurrentes es un riesgo cubierto por la póliza, en virtud de lo dispuesto en el artículo 533 CCo.

3.- Adicionalmente cabe recalcar que, si bien su consulta está formulada en términos generales, algunos archivos adjuntos estaban dañados e incompletos, no siendo posible visualizar cabalmente los correos electrónicos entre su representada y la compañía aseguradora, en tanto que las frases estaban cortadas y las imágenes no estaban disponibles. De todos modos, si el siniestro denunciado es de aquellos que sólo pueden ser probados mediante informes técnicos, por ejemplo, en el caso de daños estructurales en un inmueble producto de fenómenos climáticos, el deber del asegurado de acreditar la ocurrencia del siniestro se limita a la constatación de los daños, y no implicaría solventar los costos de dichos informes, ya que ello se encontraría contenido en el proceso de liquidación del seguro.

Finalmente, cabe indicar que, ante problemas en la liquidación o cobertura de un siniestro, puede reclamar ante esta Comisión, a través de la página web, adjuntando todos los antecedentes particulares del caso.



Saluda atentamente a Usted.



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