

Santiago, 30 de junio de 2026

Antecedentes: Su presentación relativa a la legalidad de los modelos de garantía vehicular extendida (B2B y B2C) y a la factibilidad de aseguramiento bajo póliza de garantía.

Materia: Informa en materia que indica.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : [REDACTED]

Mediante su presentación del antecedente, se solicitó a esta Comisión un pronunciamiento respecto de materias vinculadas al negocio de las garantías vehiculares extendidas. En particular, se solicitó informar respecto de: (1) la legalidad de los servicios de reparación objeto de garantía extendida bajo el modelo denominado "B2B"; (2) la legalidad de los servicios de reparación objeto de la garantía extendida entregados bajo el modelo denominado "B2C"; y (3) la factibilidad jurídica de asegurar, mediante una póliza de garantía o caución de aquellas reguladas en los artículos 582 y 583 del Código de Comercio, los riesgos derivados del ejercicio de los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo que compete a la responsabilidad del proveedor.

Sobre el particular, cumple esta Comisión con informar lo siguiente:

1.- En primer término, previo a informar respecto de lo requerido en su consulta, se hace presente que conforme a lo prescrito en el artículo 5 N°1 del Decreto Ley N°3.538, la potestad de esta Comisión de interpretación administrativa se encuentra circunscrita a las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas. De este modo, la caracterización de los elementos propios de los servicios de asistencia o garantías extendidas, así como lo relativo al alcance de la Ley N°19.496 sobre Protección al Consumidor o la Circular Interpretativa sobre Garantías Convencionales o Voluntarias, son materias que escapan a las competencias de esta Comisión, correspondiéndole pronunciarse únicamente respecto de aquellos elementos que configuran el contrato de seguro como actividad fiscalizada.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión en el Oficio N°9.378 de 6 de abril de 2017 manifestó respecto de lo consultado que, a efectos de determinar la existencia de un seguro o de un servicio de asistencia, resulta necesario analizar si las obligaciones contraídas en virtud del contrato exceden los medios propios y constituyen un compromiso

financiero eventualmente mayor que la contraprestación o precio que recibe una de las partes, situación que implicaría la asunción de un riesgo y una obligación pecuniaria, a cambio de una prima, lo que es propio de un contrato de seguro.

Así, el artículo 4 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 establece: *"el comercio de asegurar riesgos a base de primas, sólo podrá hacerse en Chile por sociedades anónimas nacionales de seguros y reaseguros, que tengan por objeto exclusivo el desarrollo de dicho giro y las actividades que sean afines o complementarias a éste, que autorice la Superintendencia mediante norma de carácter general"*. De este modo, los servicios de asistencia pueden ser comercializados por cualquier sociedad, sin necesidad de constituirse como aseguradoras, ni contar con autorización o aprobación previa de este Servicio.

A la luz de lo dispuesto en el artículo, lo propio del contrato de seguro corresponde a la asunción de un riesgo a cambio de una prima, asumiéndose el riesgo por el asegurador en los términos que se establezcan en la póliza de seguro pactada. De esta forma, en términos generales, los servicios de asistencia importarían contratos donde las obligaciones asumidas por quien presta el servicio no exceden los medios propios, ni constituyen un compromiso financiero mayor a la contraprestación o precio fijado.

En base a lo señalado, el contrato de seguro -al tenor de lo prescrito en el artículo 513 del Código de Comercio- entraña la existencia de un asegurado al que le afecta el riesgo que se transfiere al asegurador, que toma de su cuenta el riesgo con la obligación de proceder a la indemnización en caso de siniestro. Así, el riesgo corresponde a la eventualidad de un suceso que ocasione al asegurado o beneficiario una pérdida o una necesidad susceptible de estimarse en dinero.

Conforme a ello, la obligación de indemnización en caso de siniestro se constituye en base al riesgo asumido por el asegurador, asunto que difiere de la obligación de prestación de un determinado servicio, tanto directamente o a través de terceros con los que mantiene acuerdos para la entrega de la prestación comprometida, como ocurre en el caso de los servicios de asistencia.

3.- Teniendo en consideración lo precedentemente expresado, en lo referido a la legalidad de servicios de reparación de vehículos objeto de garantía extendida, su presentación caracterizó estos como aquellos que se prestarían bajo el modelo de empresa a empresa o "B2B" consistentes en que los: *"servicios de reparación objeto de la garantía extendida son entregados en un modelo operacional a través del cual el proveedor contractual de los mismos es el concesionario o dealer que ha comercializado el vehículo, con la participación de un tercero especializado como administrador de la prestación de tales servicios de cara al cliente"*.

Sobre este particular, de acuerdo con los criterios reseñados precedentemente, no resultarían constitutivos de seguro los servicios de garantías extendidas de vehículos motorizados en que el concesionario o dealer se obligue a prestar los servicios de reparación en su calidad de proveedor, siempre que su obligación se condiga con las

prestaciones que ordinariamente otorga en el giro de su actividad (que incluye la reparación de vehículos), por cuanto el servicio respectivo constituye una extensión de las obligaciones propias del proveedor y no la asunción de un riesgo ajeno a cambio de una prima.

Lo señalado resulta sin perjuicio de que en cada caso deba examinarse la eventual verificación de los requisitos esenciales del contrato de seguro establecidos en el artículo 521 del Código de Comercio, sin que lo expuesto en este acto administrativo atienda a la validación de un modelo de negocio en particular.

A su vez, respecto de la solicitud de ratificar lo señalado en los Oficios Ordinarios N°6.137 de 1965, N°717 de 2003, N°21.591 de 2015, N°14.999 de 2019 y N°50.905 de 2022, se hace presente que dichos pronunciamientos resolvieron las consultas sometidas a este Servicio conforme a los méritos particulares de cada caso, por lo que sus conclusiones deben examinarse sobre los supuestos de hecho sobre los cuales recayeron, sin que de ellos pueda extraerse una validación general de un determinado modelo de negocio.

4.- Adicionalmente, su presentación solicita un pronunciamiento sobre la legalidad del modelo de negocio de servicios de reparación objeto de garantía extendida denominado “B2C”, consistente en que *“el proveedor contractual de los mismos es un tercero distinto del concesionario o dealer que ha comercializado el vehículo, donde este último actúa toma el rol de mero distribuidor del servicio”*.

Respecto de lo indicado, conforme se ha señalado en lo precedente, lo determinante para saber si nos encontramos frente a un contrato de seguro corresponde a la naturaleza de las obligaciones efectivamente asumidas por las partes. Así, el hecho de que los servicios de reparación se ejecuten por un tercero especializado, permitiría dar cuenta que este tercero asume una obligación de reparación que en su germen resulta constituir un contrato aleatorio en que se asume la contingencia que hace nacer la obligación de reparar.

De este modo, tal configuración contractual daría cuenta de la existencia de un contrato aleatorio en que se asume un riesgo a cambio de un precio establecido, al tiempo que la obligación de indemnizar revestiría la forma de reparación conforme al artículo 563 del Código de Comercio. Así, se observaría en la especie la configuración de un contrato de seguro en la situación expuesta en su presentación.

Adicionalmente, respecto de lo señalado en su presentación respecto de las normas IFRS 4 e IFRS 17, cabe precisar que éstas constituyen estándares de reconocimiento y medición contable de los contratos para efectos de la información financiera, cuyo objeto es determinar la forma de contabilizar las operaciones, y no normas llamadas a definir los contornos legales del giro asegurador establecida en los artículos 4 y 51 de la Ley de Seguros. Así, la calificación jurídica de un acto como contrato de seguro, se rige por lo dispuesto en el Código de Comercio y el Decreto con Fuerza de Ley N°251.

5.- A su turno, se solicitó a este Servicio un pronunciamiento sobre *“la legalidad de*

asegurar, en lo que compete a la responsabilidad del proveedor de servicios, los riesgos derivados del ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 de la Ley N°19.496 sobre Protección al Consumidor bajo una póliza de garantía o caución de aquellas reguladas en los artículos 582 y 583 del Código de Comercio”.

Al respecto, se reitera que las potestades de este Servicio, conforme a lo prescrito en el Decreto Ley N°3.538, no permiten la interpretación del alcance de la Ley N°19.496 sobre Protección al Consumidor o la Circular Interpretativa sobre Garantías Convencionales o Voluntarias.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe tener presente que el seguro de garantía o caución tiene por objeto indemnizar al asegurado los daños patrimoniales sufridos en caso de incumplimiento por el tomador del seguro o afianzado, de sus obligaciones legales o contractuales. Señalándose además por el artículo 582 del Código de Comercio que todo pago hecho por el asegurador deberá serle reembolsado por el tomador del seguro. Así, el seguro en comento corresponde a un seguro de daños cuya cobertura recae sobre el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales del tomador y su consecuencia patrimonial indemnizable.

6.- Finalmente, se reitera que lo que se expone en este acto administrativo atiende a criterios generales aplicables a las situaciones de su consulta, sin que lo indicado importe un juicio o validación sobre instrumentos contractuales específicos o modelos de negocio particulares.

[Redacted]

Saluda atentamente a Usted.



Diego Peralta Valenzuela
Director General Jurídico
Por Orden del Presidente de la
Comisión para el Mercado Financiero